

نظـم معلومـات الأعمـال وأثرهـا في تحديد عوامـل النجـاح الحرجـة

دراسة حالة:"وزارة الداخلية_ في المملكة الأردنية الهاشمية"

إعداد

رنا عبد القادر إسماعيل الطوره

إشراف

الدكتور فراس سليمان الشلبي

أستاذ مساعد

قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط– الأردن

٢٥ / تموز / ٢٠١١

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة

الفصل الثاني

المبحث الأول: نظم معلومات الأعمال

المبحث الثاني:عوامل النجاح الحرجة

الفصل الثالث

المبحث الأول: المنهجية والإجراءات

المبحث الثاني:تحليل البيانات

المبحث الثالث:إختبار الفرضيات

الفصل الرابع:النتائج و التوصيات

المصادر و المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق



الملخص

نظـم معلومـات الأعمـال وأثرهـا في تحديد عوامـل النجـاح الحرجـة

دراسة حالة:"وزارة الداخلية "

إعداد

الطالبه رنا عبد القادر إسماعيل الطوره

المشرف

الدكتور فراس سليمان الشلبي

أستاذ مساعد

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الأعمال وأثرها في تحديد عوامل النجاح الحرجة في وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، ووزعت استبانة تتناسب مع أغراض هذه الدراسة تتمتع بنسبة قبول و ثبات مقبولة، فقد تم إختبار نظم معلومات الأعمال من خلال أربعة أجزاء رئيسية(الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والاتصالات والشبكات)،كما تم إختبار عوامل النجاح الحرجة من خلال ستة اجزاء رئيسية (التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل الفريق، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة).

حيث وزعت الإستبانة على (315) موظفاً من موظفي مركز الوزارة البالغ عددهم (331) موظفاً، تم إسترداد (287) استبانه، وبعد تفحص الإستبانات تم إستبعاد (14) إستبانة لعدم إكتمال الاجابة عن جميع اسئلتها أو عدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (273) إستبانة، أي ما نسبته.86.66% من مجموع الإستبانات التي تم توزيعها.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية و التطبيقية كان أهمها ما يلي :

1. تساهم نظم معلومات الأعمال في تحقيق إستغلال أمثل للبيانات مما يؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات وتخطيط وتنظيم الأعمال بشكل جيد.
2. تساهم نظم معلومات الأعمال في تحقيق التكامل في البيانات بنظرة شمولية حول وظائف المنظمة وتوفير المعلومات الحرجة بالنسبة للمنظمة التي بدورها تسهم في تحديد عوامل النجاح الحرجة للمنظمة مما يقلل احتمال الأزدواج في الجهود .
3. تعتبر كل من طريقة عوامل النجاح الحرجة ونظم معلومات الأعمال هامة لنجاح المنظمة وتحقيق أدائها بفاعلية وذلك مما لعوامل النجاح الحرجة مساهمة أساسية في تحديد احتياجات الإدارة العليا من المعلومات بما يفيد في تخطيط نظم معلومات الأعمال والتي بدورها تعتبر مكون هام لتطوير الميزة التنافسية.
4. يوجد علاقات ارتباط معنوية مابين عناصر نظم معلومات الأعمال (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) وعوامل النجاح الحرجة بعناصرها (التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل فرق العمل، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة) وذلك على المستوى الجزئي والكلي وذلك يظهر حيث سجلت جميعها قيم ارتباط طردية معنوية.
5. يوجد علاقة تأثير معنوية بين نظم معلومات الأعمال بعناصرها (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) وعوامل النجاح الحرجة بعناصرها (التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل فرق العمل، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة) حيث أن نظم معلومات الأعمال قادرة على تفسير (43.7%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد (عوامل النجاح الحرجة) حيث بلغت (R^2=.437).
6. إحتلت البرمجيات كعنصر من عناصر المتغير المستقل (نظم معلومات الأعمال) الأهمية الأولى والأكبر من بين المتغيرات الأخرى يليها بعد ذلك الأفراد من حيث التأثير في عوامل النجاح الحرجة.

و خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها ما يلي :

1. زيادة اهتمام الوزارة باستخدام البرمجيات التطبيقية الجاهزة لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية وزيادة كفاءة الأداء وفعالية النتائج المتحققة منه.
2. زيادة اهتمام الوزارة "باختيار أفضل الخبرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات ضمن كادر العاملين فيها، وبتدريب الأفراد العاملين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات لإكسابهم الخبرات والمهارات المطلوبة ".
3. العمل على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات بما يسهم في تطوير الأداء والجودة بشكل منتظم ومستمر، وزيادة برامج التدريب الحالية ومراعاة مناسبة مضمونها مع مجالات عمل الموظفين والسعي لتحديث معرفة العاملين بالمستجدات التقنية للرفع من سوية عملهم.
4. زيادة وتفعيل مشاركة العاملين مع الإدارة العليا في عملية صنع القرار.
5. العمل على تقييم أداء فرق العمل بصورة منتظمة لتحسين أدائها وزيادة فاعليتها في تحقيق الأهداف التي تشكلت من أجلها.
6. زيادة الوعي بأهمية التغيير ونتائجه المرجوة لدعم تشكل اتجاهات ايجابية في الوزارة تجاه إجراء التغيير وزيادة المؤشرات الايجابية على سرعة قبوله.
7. وضع خطط عملية للتطوير بصورة مستمرة والسعي للتحرر من الروتين لمواجهة الحالات الطارئة.

الفصل الأول

المبحث الأول: منهجية الداسة

- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة و مبرراتها
- فرضيات الدراسة
- أنموذج الدراسة
- محددات الدراسة
- التعريفات الإجرائية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

- الدراسات السابقة
- التعليق و المقارنة
- ما يميز الدراسة الحالية

المبحث الأول

منهجية الدراسة

يركز هذا الجزء على تحديد المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة من خلال التركيز على الفقرات التالية:

- **مقدمة الدراسة:**

في الوقت الذي تسعى فيه المنظمات الى تحقيق الريادة في الاسواق والوصول الى مستوى الاداء المتميز وذلك بالاستناد الى عدد من العوامل برز نظم معلومات الاعمال واحداً من العوامل الرئيسة في هذا المجال دافعاً ادارة المنظمة وافرادها نحو تحسين الذات والفريق والمنظمة وعدم اصدار أي قرار الا بعد النظر الى الموقف او المشكلة من جميع الزوايا، وفي الوقت نفسه فان اسباب تحديد عوامل النجاح الحرجة تعود إلى تعقد الاعمال التي تقوم بها المنظمات ، وتنوع المشكلات التي تواجهها المنظمات ، وتنوع المهارات والخبرات والمعلومات اللازمة لمجابهة تلك المشكلات فضلا عن تنوع وجهات النظر فيما يتعلق باساليب المجابهة ، وتشجيع الابتكار والحصول على افكار وبدائل جديدة لحل المشكلات واتخاذ القرارات ، كما ان الدعم المعنوي المتبادل داخل المنظمة ، والشعور المتبادل بالفخر والانجاز يؤدي إلى تقوية المنظمة وتماسكها. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية للتعرف فيما اذا كان لنظم معلومات الاعمال دور في تحديد عوامل النجاح الحرجة.

- **مشكلة الدراسة:**

يمكن تبيان مضامين مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات ادناه :

1. هل هناك تصور واضح لدى الادارة في وزارة الداخلية حول ماهية نظم معلومات الاعمال؟

2. ما مدى توافر عناصر نظم معلومات الاعمال لدى وزارة الداخلية ؟
3. هل يمكن لوزارة الداخلية تحديد خيارها الاستراتيجي دون الاستناد الى عناصر نظم معلومات الاعمال؟
4. ما هي الخيارات الاستراتيجية المعتمدة في وزارة الداخلية في تحديد عوامل النجاح الحرجة عينة الدراسة ؟
5. هل هناك تصور واضح عن العلاقة والاثر بين نظم معلومات الاعمال وتحديد عوامل النجاح الحرجة؟

- أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من :

1. التأكيد المستمر لادبيات الإدارة على نتائج نظم معلومات الاعمال كالابداع الاداري والمنظمي والتسويق الابداعي وعلاقتها بمتغيرات اخرى وندرة تناولها او افتقارها في بعض الاحيان الى الاشارة بشكل خاص الى نظم معلومات الاعمال وعلاقته ببعض المتغيرات ووفقاً لما اشار اليه : (القطب، 2002، 6) بأنه لابد من توافر الابداع في توليد البدائل وصولاً الى وضع البدائل المميزة للمنظمة عن منافسيها ودون نظم معلومات الاعمال لن يتم الحصول على اية مقترحات بناءة.
2. اهمية عامة للبحث تتجلى في إثارة اهتمام المنظمات عموما في تناولها لمثل هذه الموضوعات نظم معلومات الاعمال الذي يعد من اهم العناصر في المنظمة وكذلك اثارة اهتمام المنظمات عموما في اعتماد اسلوب اداري معاصر وهو تحديد عوامل النجاح الحرجة بوصفها استراتيجية التي تتبناها المنظمة تحقيقا لاهدافها .

3. اهمية على المستوى الاكاديمي ، حيث أن هذا البحث تجسد في معالجتها موضوعا يعد من اكثر المواضيع اهمية في بيئة المنظمات المعاصرة ، إذ تشكل ابعادا فكرية ومعرفية تتمثل بعوامل النجاح الحرجة ونظم معلومات الاعمال لاغناء المكتبة المحلية بمثل هذه المواضيع التي تفتقدها.
4. كما تتجسد اهمية البحث على مستوى الميدان المبحوث وهو وزارة الداخلية الاردنية في امكانية الاستفادة من البحث والاخذ بما يمكن ان نتوصل إليه من استنتاجات وتوصيات بهدف تحسين الاداء والتحديد بصورة افضل .

- **أهداف الدراسة:**

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها فان الدراسة تهدف نحو تحقيق هدف اساسي وهو تحديد الدور الذي تؤديه عناصر نظم معلومات الاعمال في تحديد تحديد عوامل النجاح الحرجة لوزارة الداخلية . اما ما يتفرع عن هذا الهدف من اهداف فرعية فيمكن تحديدها بالآتي :

1- اعداد دراسة نظرية حول نظم معلومات الاعمال ودوره في تحديد تحديد عوامل النجاح الحرجة.
2- وصف وتشخيص عناصر نظم معلومات الاعمال و متغيرات تحديد عوامل النجاح الحرجة المعتمدة في وزارة الداخلية.
3- بيان العلاقة بين عناصر نظم معلومات الاعمال وتحديد عوامل النجاح الحرجة في وزارة الداخلية.
4- بيان التأثير المعنوي لعناصر نظم معلومات الاعمال في تحديد عوامل النجاح الحرجة في وزارة الداخلية.

- **مبررات الدراسة:**

تنطلق هذه الدراسة في مضامينها النظرية والتطبيقية من مجموعة من المبررات من اهمها الاتي:

1- أهمية الدراسة والتي تم توضيحها سابقا.

2- الغياب الملحوظ للاهتمام بنظم معلومات الاعمال في معظم المنظمات العامة والخاصة في الاردن فضلا عن عدم اهتمام ادارات هذه المؤسسات في العلاقة مابين نظم معلومات الاعمال ووجوانب العمل المختلفة فيها والياتها وادواتها واساليبها ومنها عوامل النجاح الحرجة كاسلوب اداري حديث .

3- الحاجة لمثل هذه الدراسات حاليا في الأردن تماشيا مع النهج المتكامل للدولة الاردنية والمتمثل بضرورة الاستفادة من الاطر والمضامين المختلفة للنظريات العلمية والمعرفية ووضعها موضع التطبيق وبما ينعكس ايجابيا على اداء القطاعات المختلفة المكونة للدولة ومن ثم على اداء الدولة ككل.

4- النتائج والتوصيات التي يمكن ان تقدمها هذه الدراسة والفائدة المتحققة منها في حال تم اعتمادها من قبل وزارة الداخلية في صياغة الاستراتيجيات الخاصة بنظم معلومات الاعمال اولا ومن ثم بناء العلاقة مابين بنظم معلومات الاعمال وتحديد عوامل النجاح الحرجة فيها.

- **فرضيات الدراسة:**

في ضوء مشكلة، أسئلة، و أهداف الدراسة المشار اليها سابقاً؛ يمكن صياغة الفرضيات التي تستند عليها الدراسة الحالية على النحو التالي:

1. **الفرضية الرئيسية الاولى:**

وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم معلومات الاعمال وتحديد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المنظمة المبحوثة.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

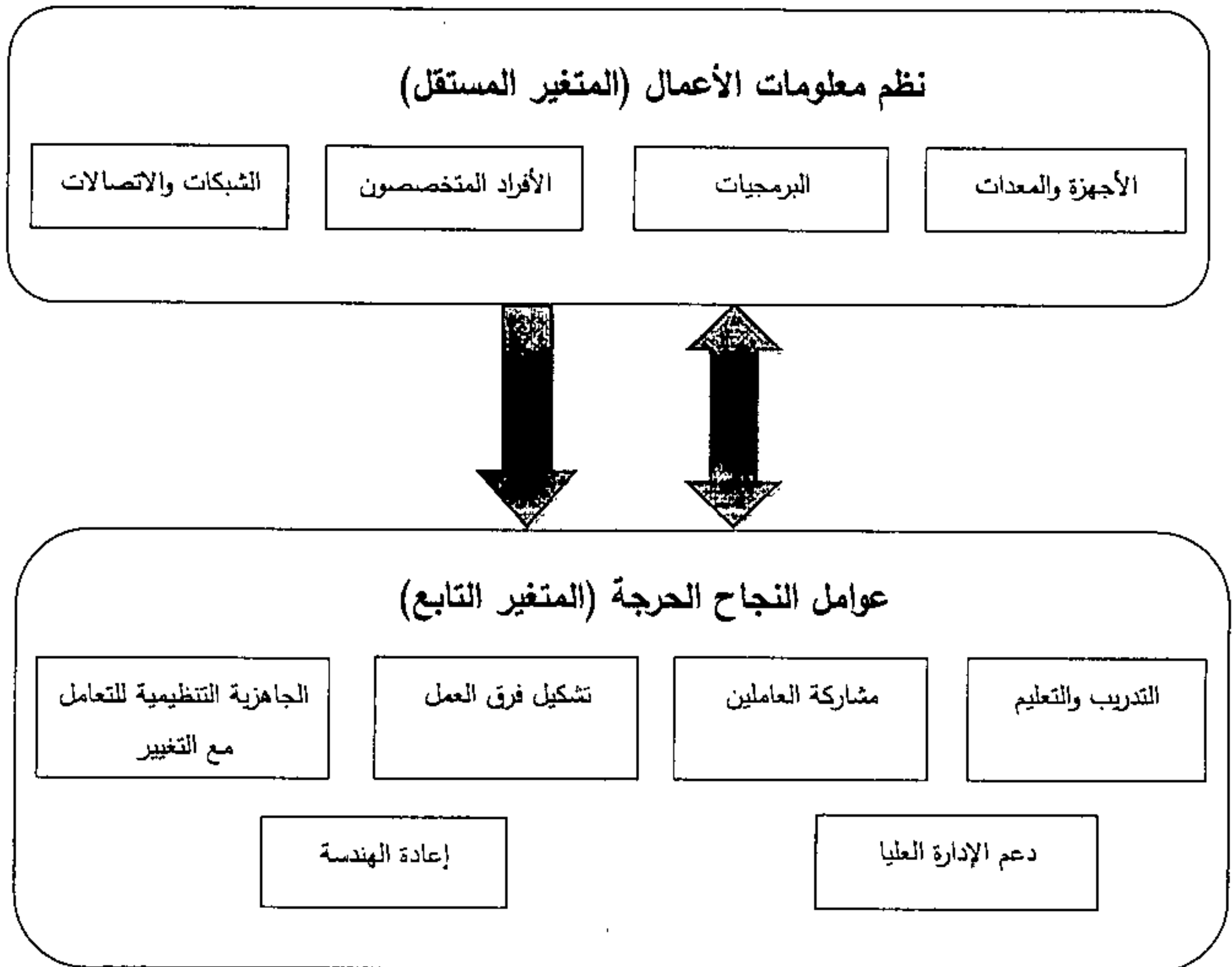
وجود علاقة تأثير معنوية مابين عناصر نظم معلومات الاعمال وعناصر عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة، و ينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) و التدريب والتعليم.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) و مشاركة العاملين.
- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) وتشكيل فرق العمل.
- الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير.
- الفرضية الفرعية الخامسة: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) ودعم الإدارة العليا.

- الفرضية الفرعية السادسة: هناك علاقة تأثير معنوية ما بين نظم معلومات الاعمال بعناصره (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) و إعادة الهندسة.

• **أنموذج الدراسة:**

تم تطوير أنموذج الدراسة الذي يشير إلى العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة، حيث تم تحديد متغيرين يتمثلان بالمتغر المستقل (نظم معلومات الأعمال) الذي يؤثر بالمتغير التابع (عوامل النجاح الحرجة).



الشكل (1):أنموذج الدراسة

- **محددات الدراسة:**

1. إقتصار هذه الدراسة على العاملين في وزارة الداخلية فقط، و بذلك لا يمكننا تعميم النتائج على وزارات ومؤسسات أخرى.
2. عدم تعاون بعض العاملين في الاجابة عن الاستبانة.

- **التعريفات الإجرائية:**

بعد الإطلاع على ما كتب بالأدبيات و الدراسات السابقة يمكن تعريف متغيرات الدراسة كالآتي:

– نظم معلومات الأعمال (Business Informatio Systems): نظام معلومات الأعمال بأنه نظام يدمج تكنولوجيا المعلومات والأشخاص والأعمال، فهو يجمع وظائف العمل ووحدات المعلومات معا لإنشاء قنوات اتصال فعالة بما يفيد في اتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب . (www.inderscience.com 2011/4/4) .

– عوامل النجاح الحرجة(Critical Success Factors): ويرى مارتن بأنها مجموعة الأنشطة الأساسية التي يجب أن تسير بشكل صحيح إذا كان العمل ناجحاً (Martin, 1995,p11).

وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات.

وخلصت الدراسة إلى أن ما نسبته % 66.6 من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبه والباقي يعود لعوامل أخرى.

وأوصت الدراسة بضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب كان، وإنشاء نظم معالجة كوارث فعالة .وضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

3- دراسة (السقا، 2008)

" عوامل النجاح الحرجة المؤثرة على صناعة تصدير البرمجيات: دراسة حالة الأردن"

تبحث هذه الدراسة في صناعة البرمجيات الأردنية عن طريق تحديد عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الأردن في الزيادة الكبيرة في البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات الصادرة.

كان السؤال الأساسي في البحث هو: هل يوجد تأثير لعوامل معينة على نجاح صناعة تصدير البرمجيات الأدنية؟

النتائج الكلية للبحث التجريبي دعمت الإطار العام الذي تم تقديمه في نموذج الدراسة. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها:

- عوامل النجاح الحرجة لها الأثر الكبير على نجاح صناعة تصدير البرمجيات في الأردن.
- حُددت ستة عوامل حرجة لنجاح تصدير البرمجيات في الأردن وقد أظهرت الدراسة أن رأس المال البشري هو العامل الأكثر تأثيراً على نجاح تصدير البرمجيات في الأردن ،من ثم البنية التحتية

في المرتبة الثانية، وثالثاً الرؤية الوطنية، ثم خمصائص صناعة البرمجيات، وخامساً السوق العالمي، وأخيراً الدعم الحكومي.

4- دراسة (الحيدري،2008)

" نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الابداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني"

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات الادارية المحوسبة في تشجيع ظاهرة الابداع في المنظمات والتعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها على ظاهرة الابداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن مستوى إستخدام كان فوق المتوسط أي ما يعادل (73.69%) ووجود مستوى فوق المتوسط من ممارسة الابداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني أي ما يعادل (74.54%)، كما ويوجد علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الادارية المحوسبة والابداع حيث بلغ معامل الارتباط (R) 67%. وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بأهمية زيادة الوعي لدى العاملين للاستفادة من المعلومات التي تقدمها النظم الحديثة كونها تسهل وتشجع الابداع لديهم وبضرورة تشجيع العاملين على طرح أفكارهم الابداعية ومكافأة اصحاب الافكار الخلاقة وعقد الدورات التي تعزز قدرات العاملين وتدفعهم للتفكير الايجابي، والعمل على تحديث أنظمة المعلومات لتتناسب مع التغيرات في متطلبات العمل، واخيراً العناية بتريب الموظفين ليكونوا قادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

5- دراسة (سليمان، 2007)

" مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استرتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الادارية بمتغيراتها (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الاعمال التنافسية بمتغيراتها (قيادة التكلفة، والتمايز ،والتركيز) في الشركات الصناعية العامة في الاردن والكشف عن العناصر الواجب توافرها لتحقيق هذا التوافق وبيان أثره على الأداء المؤسسي من حيث إنتاجية العمل والمبيعات والربحية. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن توافق نظم المعلومات الادارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الاعمال التنافسية بمتغيراتها يؤدي إلى زيادة الانتاجية والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة، وأن وضوح توجهات الاستراتيجية والالتزام والاتصال الفعال والتعاون وتبادل المعرفة والرؤيا المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات وتنفيذي الأعمال من اهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة. وأوصت الدراسة بأن التوافق الاستراتيجي يسهم في تحقيقنجاح وتميز الشركات لذلك على الشركات المبحوثةالحفاظ على حالة التوافق السائدة فيها والعمل على تطويرها باستمرار من خلال تطوير الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والموارد البشرية وإعتماد أسلوب تكرار عملية التوافق الاستراتيجي كأداة استراتيجية لتحقيق ميزات تنافسية للشركات الصناعية المساهمة الأردنية.

6- دراسة (البحيصي،2006)

" تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال – دراسة إستطلاعية للواقع الفلسطيني"

يناقش البحث المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لإستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، و على الأخص تكنولوجيا الإنترنت و شبكات الإتصال الداخلية (Intranet). و الخارجية (Extranet) كما يشتمل البحث على دراسة إستطلاعية تتعلق بإستخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات الحديثة .و قد أوضحت الدراسة أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه

التقنيات و أن تلك الشركات التي تستخدمها إنما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط.و قد تبين أن عدم معرفة المدراء بأهمية الإنترنت و ضعف إمكانياتهم في اللغة الإنجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم إستخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات، في حين تشكل مؤهلات أولئك المديرين و نوعية الدورات التدريبية التي تلقوها و حجم الشركات عاملا هاما في تحديد مدى إستخدامهم لتلك التقنيات.

و يوصي الباحث بضرورة إحداث تحول في نظم المعلومات الإدارية التقليدية المستخدمة في الشركات الفلسطينية بالإضافة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ، مع ضرورة تطوير قدرات المديرين بالمهارات الإدارية في كيفية إستخدام التكنولوجيا الحديثة.

7- دراسة (زكر، 2006)

" أثر توافر مكونات نظم معلومات الأعمال في عمليات التعلم المنظمي: دراسة لآراء عينة من مديري منظمات مختارة في محافظة نينوى "

تناولت هذه الدراسة تحليل العلاقة والاثر بين مكونات نظم معلومات الأعمال وعمليات التعلم المنظمي. واعدت الدراسة بالاعتماد على جانبين، تضمن الجانب الاول الاطار النظري معتمدا على الكتب العلمية والبحوث والدراسات، فيما تضمن الجانب الثاني منهجية الدراسة والاطار التطبيقي.

وقد تم اختيار عينة من المنظمات الانتاجية والخدمية في محافظة نينوى لتكون حقلا لتطبيق الجانب الميداني للدراسة، اما جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على اسلوب الاستبانة كاداة رئيسة في جمعها، وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية واستخرجت النتائج باستخدام البرنامج ألحاسوبي SPSS-10.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها :

1- هناك علاقة ارتباط معنوية بين مكونات نظم معلومات الأعمال وعمليات التعلم المنظمي.

2- هناك تأثير معنوي للبعد المستقل والمتمثل بمكونات نظم معلومات الأعمال في المتغيرات المعتمدة والمتمثلة بعمليات التعلم المنظمي.

3- واعتمادا على الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة، فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات، فضلا عن التوصيات المقدمة للباحثين مستقبلا في موضوعات الدراسة الحالية.

8- دراسة (طرطارة،2006)

" أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات الادارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية (استقطاب وتعيين الموظفين، تدريب الموظفين، تقويم الموظفين) في المؤسسات العامة في الأردن.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الادارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن، كما ويوجد اثر ذو دلالة إحصائية (لكفاءة الموظفين العاملين في دائرة نظم المعلومات الادارية المحوسبة ولنوعية الجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الادرايه المحوسبة ولمعلومات نظام المعلومات الادارية المحوسب) في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن. وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بتدريب الموارد البشرية العاملة في المؤسسات العامة في الأردن على استخدام نظم المعلومات الادارية وأدوات تقنية المعلومات مع توفير المخصصات المالية اللازمة لاستحداث ادوات نظم المعلومات الادارية وتدريب العاملين عليها، إضافة إلى ضرورة حوسبة دوائر شؤون الموظفين في المؤسسات العامة في الأردن.

9- دراسة (قدور وياسين،2006)

"نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة في المملكة الأردنية الهاشمية"

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإستخدام الأمثل للموارد في المنشأة الصناعية و كيفية تفعيل هذا التأثير بما يحقق الإستخدام الأمثل للموارد من خلال معرفة طبيعة المنشأة و علاقة ذلك بما تحصل عليه من عائد .كما تحاول الدراسة تحليل بعض النماذج المعروفة التي تحاول تقويم تكنولوجيا المعلومات في المنشأة الاقتصادية الحديثة و بصورة خاصة دورها في تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية للمنشأة، و قد تم إستخدام إستبانه تم توزيعها على جميع أفراد العينة و توصلت الدراسة إلى أن ما يحصل عليه المنتج من خفض في التكلفة التسويقية نتيجة لتغير تكنولوجيا المعلومات يتناسب طرديا مع مرونة الطلب بشرط ثبات مرونة العرض.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات من خلال جعل سوق تكنولوجيا المعلومات سوقاً تنافسياً " أقل تكلفة " و أن يتم اختيار أدوات و نظم تكنولوجياالمعلومات بما يتناسب و طبيعة و أهداف المنشأة.

10- دراسة (آل مراد، 2006)

" عوامل النجاح الحرجة ودورها في تطوير تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة حالة في جامعة الموصل"

اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة الذي تضمن استخدام أدوات بحثية متعددة كالمقابلات، وقائمة الفحص، والاستبيان بهدف جمع البيانات وتحليلها ضمن الإطار العملي للدراسات للمنظمة المبحوثة. وقد توصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة تتضمن:

- أهم عوامل النجاح الحرجة التي اذا وفرتها المنظمة فانها ستقدم دعما للمستفيد النهائي في تطوير تطبيقاته فضلا عن أهمية استخدام المستفيد النهائي لأدوات تعمل على تطوير تطبيقاته بنجاح .

- لاستنتاجات وجود علاقات ارتباط بين معظم متغيرات الدراسة اذ ان جزءاً كبيراً منها ذو دلالة معنوية في حين كان هنالك تأثير لعوامل النجاح الحرجة في تطوير تطبيقات المستفيد النهائي، على الرغم من وجود تباين لهذا التأثير اذ ان لأكثر عوامل النجاح تأثيرا في تطوير تطبيقات المستفيد النهائي كانت دعم الإدارة العليا وتحديد احتياجات المستفيد النهائي من المعلومات وقناعة المستفيد النهائي، والاتصال بالمستفيد النهائي على التوالي.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المنظمة المبحوثة بتوفير وتبني عوامل نجاح حرجة تعمل على تطوير تطبيقات المستفيد النهائي بنجاح التي تحقق بدورها عملية تطوير نظم المعلومات في المنظمة.

11- دراسة (أبو سبت،2005)

"تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

هذه الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة .وترتكز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات) المعدات–البرمجيات–الاتصالات وقواعد البيانات–المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات–كفاءة الأفراد العاملين في النظام(، كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات.

استخدم الباحث في وضع خطة البحث وفرضياته استبانه لجمع البيانات وتألفت عينة الدراسة من 195 متخذ قرار موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية في اختيار عدد أفراد العينة، وتم استخدام كاي تربيع ومعامل ارتباط سبيرمان للتثبت من صحة الفرضيات.

وقد خلصت الدراسة بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة واستخدام المعلومات في عملية صنع القرارات .و وجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتمادا كبيرا في صنع القرارات، و أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات) الدقة- الملائمة-التوقيت المناسب-الكمية (واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات .وأظهرت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى النظم الخبيرة حيث لا تعطي حلولا للمشكلات.

وعدم توفيرها لمعلومات إحصائية خارجية وعدم اتصالها المباشر مع مراكز إحصاء داخل الوطن أو خارجه.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة .بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات المستقبلية التي يرى الباحث أنها تسهم في تطوير المجتمع والمؤسسات في هذا المجال.

12- دراسة الشلبي(2005)

" فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام: دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية "

سعت الدراسة الى تحليل العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظام المعلومات الادارية واثرها في فاعلية النظام في المصارف التجارية الاردنية.

ونظرا لمحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين هذه الابعاد في البيئة الاردنية خاصة والعربية عامة فقد سعى الباحث الى تضمين دراسته الحالية هذه الابعاد ومتغيراتها ضمن اطار فلسفي، تحليلي، شمولي وذلك من خلال محاولة الاجابة على التساؤلات الاتية:

1. ما طبيعة العلاقة بين مشاركة المستفيد وجودة تصميم نظم المعلومات؟
2. هل تمتلك ادارة المصارف المبحوثة تصورا واضحا عن تلك العلاقة واثرها في فاعلية النظام؟
3. ما نوع العلاقة التأثيرية بين مشاركة المستفيد وجودة التصميم في تحقيق فاعلية النظام.
4. هل هناك تصور واضح لدى ادارات المصارف المبحوثة عن اهمية تلك العلاقة في نجاح المصارف؟

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها:

- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة تصميم نظام المعلومات الادارية.
- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- عدم وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات جودة التصميم ومتغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات مشاركة المستفيد ومتغيرات جودة التصميم مشتركة مع متغيرات فاعلية نظام المعلومات الادارية.
- ان متغيرات فاعلية نظام المعلومات المستجيبة تتحقق نتيجة التأثيرات المباشرة لمتغيرات مشاركة المستفيد التوضيحية بصورة اكبر من التأثيرات غير المباشرة لمتغيرات مشاركة المستفيد التوضيحية عبر توافقه مع متغيرات جودة التصميم الوسيطة.

13- دراسة (القواسمة،2005)

"عوامل النجاح الحرجة لإدارة التغيير في شركات الاتصالات في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الجوانب الرئيسية لإدارة التغيير (كأهداف التغيير ومحركات التغيير وأنواع التغيير والقوى المقاومة للتغيير وطرق الحد منها ومدى التغيير والآثار المترتبة عليه في شركات الاتصالات في الأردن، وكذلك التعرف على أهم عوامل النجاح الحرجة لمجموعة من برامج التغيير وتحديد عوامل النجاح الحرجة لكل شركة ومقارنتها بين الشركات المبحوثة.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن عوامل النجاح الحرجة التي أجمعت عليها الشركات المبحوثة -وكانت أكثر تكراراً بين المنظمات الخمس المبحوثة- تتألف من سبعة عوامل (الموارد، ودعم الإدارة العليا، التكنولوجيا، والأنظمة والعمليات، والجودة، ورضا العاملين، والتدريب)، كما وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنظمات المبحوثة فيما يتعلق بمكونات إدارة التغيير باستثناء مدى التغيير الذي أظهر فروقاً لصالح شركة فاست لينك، وأن جميع الارتباطات بين أبعاد إدارة التغيير هي موجبة وذات دلالة إحصائية. وفي ضوء النتائج جائت التوصيات ومن أهمها:

- التأكيد على أهمية عوامل النجاح الحرجة المتعلقة ببرامج التغيير والاهتمام بها من قبل شركات الاتصالات في الأردن من خلال توفير الموارد اللازمة لعملية التغيير، وضمان دعم الإدارة العليا، استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتحديث الأنظمة والعمليات، وتطبيق معايير الجودة، وكسب رضا العاملين والزبائن، والعمل على تطوير العاملين وتدريبهم باستمرار.
- التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات لدورها في إنجاح برامج التغيير.
- تعزيز الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العاملة في الأردن من خلال التوجه نحو المزيد من الاندماجات والشركات الاستراتيجية أو التوسع في العمل على المستوى الإقليمي والدولي.

- إعادة تسمية بعض الشركات ذات المنشأ الأجنبي بأسماء عربية تناسب الثقافة الأردنية.

14- دراسة (غنيم،2004)

"دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين"

جاءت هذه الدراسة للبحث في دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين .ووفقا لذلك تركز هدف الدراسة على استكشاف مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وصنع القرارات الإدارية في بلديات قطاع غزة .إضافة إلى التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صنع القرارات.

وقد كشف تحليل النتائج وتفسيرها أن المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في البلديات مناسب للمستفيدين من النظام .وأن الإدارة تعتمد في اتخاذ قراراتها على النظام الحالي باعتباره نظاما فعالا .كما أن البنية التحتية للنظام الحالي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات وأن المعلومات التي يوفرها النظام الحالي تتطابق مع متطلبات متخذ القرار .وأن البلديات تستخدم بعض أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة .وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار .كذلك أثبتت الدراسة وجود علاقة معنوية طردية بين وجود نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة القرار.

كما أظهرت الدراسة ضعف قدرة النظام على تغطية كافة جوانب العمل، وتوفير المعلومات اللازمة لتحديد أهداف واستراتيجيات البلدية، أو توفير المعلومات اللازمة للتخطيط قصير الأجل، كما أكدت الدراسة على أن عدم وجود خطط واضحة لعمل نظام المعلومات الإداري المحوسب يمثل معوقا أساسيا يعيق بشكل جوهري عملية تطبيق وتطوير نظم المعلومات الإدارية في البلديات .وختاما خلصت الدراسة

إلى مجموعة توصيات من شأنها تقوية وتدعيم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صناعة القرارات في بلديات قطاع غزة.

15- دراسة (الزعبي،1999)

" اثر نظام المعلومات الاستراتيجية في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي"

هدفت الدراسة الى تشخيص واقع البيئة التنافسية للمصارف التجارية الاردنية وتحديد اثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق التفوق التنافسي ، شملت الدراسة (14) مصرفا تجاريا واما العينة فتكونت من (180) مديرا ، واستخدم الاستبيان بوصفه اداة لجمع المعلومات ، وخرجت الدراسة بعدد من الاستنتاجات اهمها:

1- ان توافر بيانات محدثة عن متغيرات البيئة الداخلية يؤدي الى اتاحة فرص تمكن المنظمات المصرفية من بناء وتطوير المزايا التنافسية ، ولا سيما ميزة قيادة الكلفة ، والابداع في تقديم الخدمات المصرفية .

2- وجود علاقة طردية بين نظام المعلومات الإستراتيجي وتوافر فرص بناء وتطوير المزايا التنافسية.

3- وجود علاقة تاثير معنوية بين مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجية وتطوير المزايا التنافسية .

16- دراسة عقيل (1996)

" استخدام انظمة المعلومات كاداة تنافسية في المصارف الاردنية "

تناولت هذه الدراسة موضوع استخدام وتطبيق انظمة وتقنية المعلومات في المصارف وتاثيرها على العمل ، وقد افترضت الدراسة ان استخدام انظمة وتقنية المعلومات ذات تاثير على الزبائن الذين يتعاملون مع المصارف عينة الدراسة .

وتوصلت الدراسة الى الاستنتاجات الاتية:

1- يستخدم المصرف العديد من انظمة المعلومات التشغيلية والادارية للقيام باعماله وانشطته.

2- اعطت انظمة المعلومات الحديثة المصارف ميزة تنافسية ساعدت في رفع قيمة الخدمات المقدمة الى الزبائن.

1. دراسات عربية باللغة أجنبية

1- دراسة (الكعبي، 2009)

" عوامل النجاح الحرجة في تطبيق الحكومة الالكترونية في مملكة البحرين"

هدفت هذه الدارسة إلى الإشارة إلى عوامل النجاح الحرجة من وجهات نظر مختلفة ومدى تأثير هذه العوامل على تطبيق الحكومة الالكترونية في البحرين، إضافة إلى البحث في التحديات التي تعترض تطبيقها ، وتزويد برنامج الحكومة الالكترونية في البحرين بنموذج لعوامل النجاح الحرجة، وانتاج إطار عام آمن مصمماً خصيصاً لنظام الحكومة الالكترونية يعتبر كأداة مبدأية يمكن أن يستخدمها متخذو القرار ومصمموا نظام الحكومة الالكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقافة هي العامل الأهم في تحفيز وبناء الحكومة الالكترونية في البحرين.

2- دراسة (منسي، 2009)

"عوامل النجاح الحرجة لتحقيق التميز في الأداء: التغيير التكنولوجي لمجموعة الاتصالات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى وصف العلاقة ما بين التغيير التكنولوجي الناجح وتميز أداء المنظمة عبر عوامل النجاح الحرجة التي تم تحقيقها من هذا التغيير. طبقت هذه الدراسة على مجموعة

الاتصالات الأردنية (JTG) عن طريق اختيار 41 موظف الذين استخدموا التكنولوجيا القديمة والحديثة. حيث اعتبر عام 2000 حد فاصل ما بين التكنولوجيا القديمة والجديدة.

كما هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج يمكن صانعو القرار من الحكم إن كانوا بحاجة لتغيير التكنولوجيا المستخدمة أم لا، أو ما إذا كانت التكنولوجيا المحددة مسبقاً سوف تحقق عوامل النجاح الحرجة قبل التورط باستخدامها.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة بين التغيير التكنولوجي الناجح وتميز أداء المنظمة من خلال تحقيق عوامل النجاح الحرجة.

3- دراسة (السقا، 2008)

" عوامل النجاح الحرجة المؤثرة على صناعة تصدير البرمجيات: دراسة حالة الأردن"

تبحث هذه الدراسة في صناعة البرمجيات الأردنية عن طريق تحديد عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الأردن في الزيادة الكبيرة في البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات الصادرة.

كان السؤال الأساسي في البحث هو: هل يوجد تأثير لعوامل معينة على نجاح صناعة تصدير البرمجيات الأدنية؟

النتائج الكلية للبحث التجريبي دعمت الإطار العام الذي تم تقديمه في نموذج الدراسة. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها:

- عوامل النجاح الحرجة لها الأثر الكبير على نجاح صناعة تصدير البرمجيات في الأردن.
- حُددت ستة عوامل حرجة لنجاح تصدير البرمجيات في الأردن وقد أظهرت الدراسة أن رأس المال البشري هو العامل الأكثر تأثيراً على نجاح تصدير البرمجيات في الأردن ،من ثم البنية التحتية

في المرتبة الثانية، وثالثاً الرؤية الوطنية، ثم خصائص صناعة البرمجيات، وخامساً السوق العالمي، وأخيراً الدعم الحكومي.

4-دراسة (العموش، 2008)

" عوامل النجاح الحرجة ونتائج التعاون مع سلسلة التوريد عبر شبكة الانترنت"

هدفت هذه الدارسة إلى تحديد عوامل النجاح الحرجة ونتائج التعاون مع سلسلة التوريد عبر الانترنت بشكل فعال لضمان تحقيق المنافع المرجوه وتفادي الخسائر، إضافة إلى الكشف عنةالعلاقة ما بين عوامل النجاح الحرجة ونتائج هذا التعون عبر الانترنت من منظور الصناعيين في الاردن، لتحفيز الادارة العليا نحو مزيد من التعاون مع شركاء العمل باستخدام تكنولوجيا الانترنت،.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها ما يلي:

- عوامل النجاح الحرجة لتطبيق (SCC عبر الانترنت) هي دعم الادارة العليا، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتعليم والتدريب، والثقة المتبادلة ما بين أعضاء السلسلة، تشارك المعلومات المفتوح، وقياس الأداء.
- التطبيق الناجح للتعاون مع سلسلة التوريد عبر الانترنت له علاقة إيجابية مع جودة علاقات سلسلة التوريد وفعالية الأداء وكفائته.

2. الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Seetharaman, Peng Boon, & Sreenivasan, 2006)

" عوامل النجاح الحرجة لإدارة الجودة الشاملة"

تقدم الورقة دراسة للعوامل المحددة والمعينة التي تؤثر على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي قائمة بشكل بحت على البحوث الثانوية، حيث يشير البحث إلى أنه رغم أن معظم المنظمات بدأت بجهود إدارة الجودة الشاملة لتحقيق نجاحها، فهم يتعرضون بشكل متكرر للعوامل التي قد تؤدي إلى تأخير أو حتى فشل جهود إدارة الجودة الشاملة. فإن إدارة الجودة الشاملة هي رهان أكيد يناقض الأداء الضعيف، لكنها متى لم تثمر عن النتائج المتوقعة فإن ذلك يعتبر فشلاً، وهذه المراجعة أو الاستعراض تم للتعرف على المشاكل الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة كما تشير إلى عوامل النجاح الحرجة لإدارة الجودة الشاملة. ومع ذلك فإن النتائج الشاملة لهذا البحث تعني أن فهم العناصر التي تسبب فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن توفر المساعد التي تحتاجها الشركات بما يخص جهود التعزيز المستمرة على المدى الطويل، فإذا كانت طريقة إدارة الجودة الشاملة المتقدمة تتبع بشكل صحيح فإنها ستساعد المنظمة على تحقيق التميز المؤسسي.

2- دراسة (Dietrich&Timm&Kirn، 2003)

"الاثار المترتبة على التخصيص الشامل لنظم معلومات الأعمال"

اجريت الدراسة على عينة من شركات الاحذية الالمانية، استهدفت الدراسة بيان مدى اهمية تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة مثل الانترنت والحاسبات بالنسبة لنظم معلومات الأعمال في سياق الأعمال الالكترونية e-commerse واقتصاد العولمة، اذ قدم هذا البحث دراسة حالة في صناعة الاحذية من خلال تحليل تاثيرات التعديل الشامل على مستقبل نظم معلومات الأعمال وخاصة في سياق سلاسل القيمة، وتوصلت الدراسة الى ان نظم معلومات الأعمال تخفض من تكاليف التعامل العالمي من خلال شبكات التجهيز وذلك باستخدام وكلاء اذكياء تنسق بينهم المعلومات التي تضم بوضوح المعنى الذي تستطيع الآلة فهمه.

3- دراسة (Chusciel & Field, 2003)

" من عوامل النجاح الحرجة إلى معايير الأداء المتميز – استراتيجية التغيير المنظمي"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة ما بين عوامل النجاح الحرجة و الحاجة لاستخدام إطار أكثر شمولاً الذي يمكن من خلاله استمرار المنظمة على التميز الذي تريد، وذلك من خلال استخدام مزيج من منهجيات البحث الكمية والنوعية وبالتركيز على دراسة حالة تتعامل مع نظام دعم القرارات.

4- دراسة (Allen & Kern & Havenhand , 2002)

" عوامل النجاح الحرجة لنظم تخطيط موارد المشروع: اكتشاف العوامل في مؤسسات القطاع العام"

هذه الدراسة تبحث فيما إذا كانت نظم تخطيط موارد المشروع (enterprise resource planning Systems) تقدم إستراتيجية نظام معلومات يمكن تحقيقه بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي وذلك باستخدام نموذج عوامل النجاح الحرجة، حيث ظهر من تتبع أربعه دراسات حالة من مؤسسات التعليم العالي كانت تطبق نظام التخطيط لموارد المشاريع، العديد من التعقيدات الثقافية والسياسية بسبب الهيكل التقليدي لهذه المؤسسات.

وتوصي هذه الدراسة بالاستعمال الحذر للاتصالات، و تغيير الإجراءات الإدارية للتعامل مع عمليات إعادة الهندسة التي تؤثر في نظم تخطيط الموارد للمشاريع والتي بالتالي يمكن أن تخفف من بعض المشاكل، لكن القضية الأهم التي تعنى بجدوى النفقات لتكامل النظام والتدريب ورخصة الاستعمال الإلزامية تعرقل استخدام نظم تخطيط الموارد للمشروع.

5- دراسة (2002, Joubert)

"تحديد عوامل النجاح الحرجة لتطبيقات الصيانة لنظام إدارة الجودة الشاملة لدى شركات البناء في إفريقيا الجنوبية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات الواجب توفرها لدى شركات البناء في إفريقيا الجنوبية لغايات تطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة الشامل بنجاح، فوجد أن الالتزام والتغيير الثقافي والتمكين تعتبر من الأمور الضرورية لنجاح تطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة الشامل، كما تتطلب عملية التركيب أيضاً التكرار المستمر لأربعة عشر خطوة.

أما عوامل النجاح الحرجة للمحافظة والإبقاء على نظام إدارة الجودة الشامل هي قدرة القيادة في تشجيع الناس عبر " الاتصالات، والحوافز، والتمكين، و بناء الفريق، التدريب والتعليم".

6- دراسة(Tibar, 2002)

" عوامل النجاح الحرجة وحاجات المعلومات في الصناعة الاستونية"

بحثت هذه الدراسة في عوامل النجاح الحرجة والحاجات التنظيمية ذات العلاقة بها في الصناعة الاستونية في عام 1999.

طبقت الدراسة على 25 شركة تصنيعية ضمن قائمة افضل 50 شركة في الصناعة الاستونية في عام 1999، جمعت البيانات من خلال مقابلات شبه مهيكلة مع 27 مديراً ومهندساً وافقوا على الاشتراك في الدراسة.

سعت المقابلات إلى تحديد عوامل النجاح الحرجة الخاصة بمستويات اولئك المدراء التي تدعم تحقيق أهداف الشركة. إذ وجد ان معظم عوامل النجاح الحرجة المحددة ترتبط بالتسويق وإدارة المعلومات وإدارة النوعية، وتطوير المنتوج والإبداع التقاني.

اما حاجات المدراء والمهندسين من المعلومات فقد وجد انها ترتبط (ذات علاقة) بالمنافسين والزبائن، والاسواق والتقانة، والانظمة... كما عبرت مجموعة من عوامل النجاح الحرجة التي حددت عن اولويات التطوير من قبل السلطات الاقتصادية الاستونية، فضلاً عن المشكلات التي تسببها السلطات الاقتصادية الاستونية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1- سجل التسويق اعلى نسبة اجابة من بين عوامل النجاح الحرجة الأخرى.

2- من الضروري ان تحصل الشركة باستمرار على المعرفة والمعلومات الفعلية عن وضع السوق.

3- ان الحصول على معلومات خاصة بالزبائن وتفضيلاتهم والمنافسين ونشاطهم عامل مهم وحاسم للمدراء في المستويات التنظيمية المختلفة.

4- ظهرت إدارة المعلومات بوصفها عاملاً حرجاً جداً في إدارة المعلومات ونشرها داخل الشركة.

4- سجلت جودة التصنيع والمنتجات اسبقية عالية بوصفها احد عوامل النجاح الحرجة.

7- دراسة (Sohn،2000)

" كيف تدعم نظم المعلومات الميزة التنافسية: من منظور التعلم المنظمي"

وضحت هذه الدراسة العلاقة بين نظم المعلومات والتعلم المنظمي والقدرات المنظمية والمزايا التنافسية، اذ بينت هذه الدراسة كيف ان نظم المعلومات يمكن ان تحقق مزايا تنافسية وكيف ان نظم المعلومات هي مصدر لعمليات التعلم المنظمي، وفي نفس الوقت فان نظم المعلومات تؤثر على التعلم المنظمي لذلك فان كل عملية تعلم تتأثر وتتكيف من خلال نظم المعلومات.

وتقترح هذه الدراسة نموذجا موحدا بين نظم المعلومات والتعلم المنظمي والقدرات المنظمية والمزايا التنافسية، وتوصلت الدراسة الى ان المنظمات يمكن ان تحصل على مزايا تنافسية في السوق من خلال وضع استراتيجيات للقدرات المنظمية والتعلم المنظمي ونظم المعلومات.

التعليق و المقارنة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة والتي تناولت موضوعات تتعلق بنظم معلومات الأعمال وعوامل النجاح الحرجة، أن في هذه الدراسات تفاوتت في تناول هذه الموضوعات ، فبالرغم من تعدد البحوث والدراسات إلا أن هنالك قصوراً واضحاً في الدراسات التي ربطت بين هذين المتغيرين، مع وجود بعض الإتفاق في الأسلوب المستخدم في البحث ، وكانت أوجه الإتفاق كما يلي:

- اتفقت معظم الدراسات العربية مع الدراسة الحالية في إستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، أما بالنسبة للدراسات الأجنبية منها دراسات تحليلية و اخرى وصفية.

وأوجه الإختلاف:

- معظم الدراسات العربية تناولت نظم معلومات الأعمال، تقييمها ، واقع إستخدامها.
- ركزت بعض الدراسات الأجنبية على العوامل المحددة والمعينة التي تؤثر على نجاح منظمات الأعمال أو إدارة الجودة الشاملة.
- بعض الدراسات الأجنية بينت ان نظم المعلومات يمكن ان تحقق مزايا تنافسية وكيف ان نظم المعلومات هي مصدر لعمليات التعلم المنظمي.
- إستخدمت الدراسات السابقة عدة أساليب لجمع البيانات كالمقابلة ، الإستبانة ، الملاحظة، بينما تعتمد هذه الدراسة على الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تبحث هذه الدراسة في نظم معلومات الأعمال وأثرها في تحديد عوامل النجاح الحرجة، وذلك من خلال قياس العناصر المختلفة لنظم معلومات الأعمال، وأثرها في تحديد عوامل النجاح الحرجة بأبعادها المختلفة، حيث لم تتعرض أياً من الدراسات السابقة -على حد علم الباحثة- لهذا الموضوع . و استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك باجراء مسح لعينة قصدية للعاملين في مركز وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية، وتم إستخدام أساليب إحصائية مناسبة لهذه الدراسة كالانحدار البسيط والانحدار المتعدد.

وقد عرفها الصيرفي (2005، ص127) على أنها بيانات قد قومت ونظمت وفسرت بغية الاستخدام بعد أن تم معالجتها من خلال عمليات الفرز والتصنيف والفهرسة.

وتعرف أيضاً بأنها بيانات قد تمت معالجتها بحيث تكون ذات معنى واكثر فائدة لصانعي القرارات (Laudon,1996.p.19).

كما ويرى إدريس (2003، ص72) أن المعلومات " عبارة عن البيانات التي تم وضعها في إطار ذو معنى ودلالة وفائدة، والتي تم توفيرها للمستقبل، حيث يتم استخدامها في صنع القرارات".

ويعرفها لوكاس lucas بأنها تعبر عن حقيقة، أو ملاحظة أو إدراك، أو أي شيء محسوس أو غير محسوس يستخدم في تدنية عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين ويضيف إلى معرفة الفرد أو الجماعة (غراب وحجازي، 1999، ص39).

ويتعامل المدراء في المنظمات مع المعلومات من ثلاث زوايا هي (السيد، ص26- 27):

- المعلومات كمورد Information as a Resource:

حيث تمثل مورد من موارد المنظمة والتي يجب على المدراء حسن استغلالها بما يحقق صالح المشروع ويخدم أهدافه، فإن تزويد المدراء بمعلومات دقيقة عن حجم طلب السوق على منتجات المنظمة يساعد في جدولة الانتاج وتحقيق أفضل تشكيلة بيعية.

- المعلومات كأصل Information as an Asset:

هذا المذهب يؤكد على أهمية تعامل المدراء مع نظم المعلومات كاستثمار تخضع لتخطيط استراتيجي على النحو الذي يعطي المنشأة ميزة نسبية في مواجهة المنافسين.

• المعلومات كسلعة Information as a Commodity:

حيث يتم التعامل مع المعلومة كسلعة منتجة إما للاستخدام الداخلي مثل دعم اتخاذ القرارات أو للبيع في الأسواق، وفي الحالتين يجب أن يحرص المدراء على (إقتصادية المعلومات) بمعنى أن يكون العائد المتوقع الحصول عليه من استخدام أو بيع المعلومة يفوق كلفة انتاجها.

البيانات(Data) والمعرفة Knowledg

وهنا يجب التمييز بين المعلومات والبيانات حيث يقع لبس لدى كثير من الناس في استخدام المصطلحين لنفس المعنى.

وتعرف البيانات Data على أنها مجموعة من الحقائق Facts المجردة وقد تكون رقمية أو حرفية ، وهي تمثل المادة الخام التي تحتاج لإجراء بعض العمليات عليها حتى تتحول إلى منتج يمكن الاستفادة منه، وهو ما نطلق عليه معالجة البيانات (المغربي، 2006، ص30).

ويعرف الراوي (1997،ص40) البيانات على أنها الأرقام أو الأعداد غير المفسرة أو المعالجة، أو كونها الأرقام المطلوب معالجتها بواسطة النظام .

بالتالي يتضح أن البيانات تعتبر غير مفيدة ما لم يتم معالجتها لتوضع في الشكل الذي يتناسب وحاجة المتلقي أو المستفيد من المعلومات، لذا لا بد من إدراك كافة احتياجات مستخدم المعلومات قبل القيام بعمليات المعالجة.

إضافة إلى ضرورة التمييز بين المصطلحين السابقين البيانات والمعلومات من جهة والمعرفة Knowledg من جهة أخرى، والتي تعرف على أنها حصيلة مهمة ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم (قندلجي والجنابي، 2009، ص31) .

ويربط (السيد، ص20) بين المصطلحات الثلاثة بتعريفه" البيانات على أنها الوصف المجرد للاحداث او الأشياء او الحقائق، سواء بصورة رمزية أو رقميمة. والمعلومات هي التي تنظم وتحلل وتفسر هذه البيانات. والمعرفة هي الفهم أو المنظور الذي يستخلصه المستلم من المعلومات المقدمة إليه".

مصادر المعلومات

تتعد مصادر المعلومات داخل المنظمة والتي يتم تناقلها بآليات الاتصال المختلفة وصنف الصيرفي (2005،ص138) هذه المصادر إلى :

1. المصادر الداخلية: وهي المكونة من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمدراء بمختلف مستوياتهم ويتم تجميع المعلومات هنا على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل او على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.
2. المصادر الخارجية: مثل العملاء والوردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية وهي تمد المنظمة بمعلومات عن البيئة والتنافسية تساعد المدراء في اتخاذ القرارات.

أهمية المعلومات:

تعتبر المعلومات مصدر قوة للمنظمات وأمر حاسم لتعزيز القدرة التنافسية لديها خاصة لدى القطاع الخاص (http://www.scribd.com/doc/28701021/Chapter-1-Paul-Beynon-Davies-Business-Information-Systems-Latest-Edition,P2)

ويرى(الضمور،2003،ص47-49) أن أهمية المعلومات تكمن فيما يلي:

1. إن المعلومات تشكل مورداً إستراتيجيا هاماً تعتمد عليه المنظمات في مواجهة الظروف البيئية غير المستقرة.

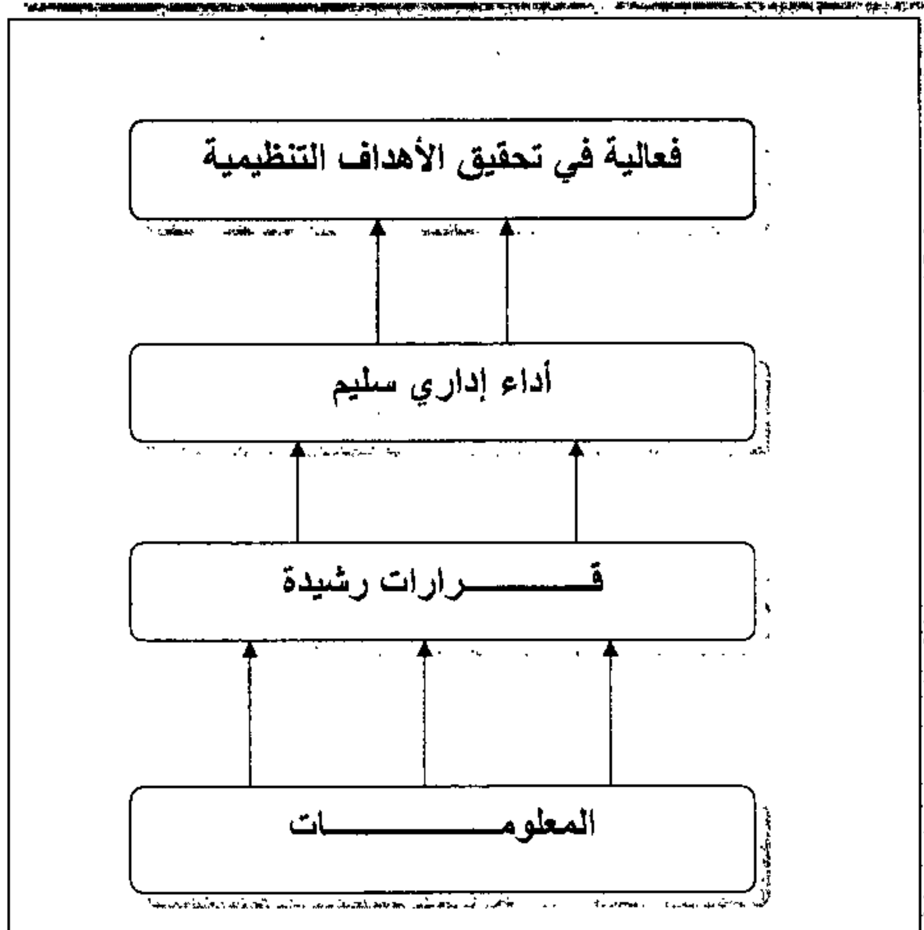
2. تساعد في تحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال.

3. وسيلة أساسية لتحقيق الضبط و الانتظام والدقة في انجاز الوظائف الإدارية المختلفة.

4. تؤدي إلى التخلص من حالة عدم التأكد، و ذلك في الحد من البدائل المتاحة لمتخذ القرار.

5. إن نشر المعلومات بين أفراد المنظمة يسهم في زيادة تمكين العاملين ،ورفع مستويات أدائهم.

يمكن توضيح أهمية المعلومات بالشكل التالي (2) :



الشكل (2) أهمية المعلومات

المصدر: المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ، ص36، (2006)، المنصورة للنشر، مصر.

خصائص المعلومات :

أوضح المغربي (2006،ص 32-33) بأن المعلومات يمكن أن تتسم بالجودة إذا توافرت فيها الخصائص التالية:

1. الشمول: بحيث تتصف المعلومات بالكمال الذي يفيد متخذ القرار.
2. الدقة: وهو توفير المعلومات حسب طلب المستخدم.
3. التوقيت: ان ترد المعلومات في الوقت المناسب لمستخدمها لاتخاذ القرارات الفعالة.
4. الوضوح: بان تكون المعلومات خالية من الغموض ومفهومة بالنسبة لمستخدمها.
5. المرونة: تكون المعلومات قابلة للتكيف بحيث تستخدم أكثر من مرة.
6. الموضوعية: خالية من القصد والتحريف أو التغيير لغرض التأثير على مستخدمها.

وأضاف إليها عبد الهادي وبوعزة (1995،ص 15-17) الخصائص التالية:

1. سهولة وسرعة الحصول على المعلومات :فإذا كان الجهد المطلوب للحصول على المعلومات كبيراً، فقد تصبح تكلفة الحصول عليها باهظة جداً ومن الممكن اتخاذ قرار فإنه يلزم توفر كل المعلومات المطلوبة له.
2. الصحة :ويقصد بها درجة خلو المعلومات من الخطأ، لأن المعلومات الخاطئة قد تؤدي إلى قرارات خاطئة.
3. الملائمة :ونعني بها مدى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث.
4. القابلية للقياس : تشير هذه الخاصية إلى إمكانية قياس المعلومات كمياً.

ويضيف الصيرفي (2005، ص141) خاصيتي:

1. التأكد: بأن تكون المعلومات مؤكدة المصدر أي موثقة.

2. الدلالة: بحيث تشبع المعلومات المقدمة حاجة الإدارة إلى المعرفة.

نظم المعلومات :

مع اتساع بيئات الأعمال وتعقد مكوناتها واحتكاكها الدائم مع البيئة المحيطة برزت الحاجة إلى توفر معلومات دقيقة ومتخصصة بكافة جوانب عمل المنظمة ومكوناتها مما أدى إلى التوجه نحو استخدام التكنولوجيا للمساهمة في سرعة استدعاء المعلومة وقت الحاجة إليها وتنظيم البيانات المتشعبة التي تخص بيئات الأعمال، فنشأ ما يسمى بنظم المعلومات، إضافة إلى انفتاح المنظمات على السوق العالمية المتغيرة بشكل مضطرد أدى إلى ضرورة الاهتمام بالمعلومة كمورد استراتيجي وإدارتها بطريقة توفر معلومات كافية ومفيدة تساعد المنظمات على النجاح والبقاء في بيئة الأعمال التنافسية .

كما ستنعكس أهمية استخدام المعلومة لدى مدير الشركة على تحقيق النجاح أو تفادي الفشل في المنظمة (Hag & Baltzen & Phillps, 2008, p10).

ولإدراك مفهوم نظم المعلومات سنستعرض بدايةً مفهوم النظام بشكل عام .

النظام :

فالنظام System هو تفاعل منظم يتكون من الإنسان والآلة والوثائق المطلوبة لهدف معين والمرتبطة معاً بروابط الاتصال (وتشكل غالباً شبكة ما) (هامويلسون وآخرون، 1986، ص17).

وعرفه هودج أنتوني بأنه الكيان المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين الأشياء والأجزاء التي تكون التركيب الكلي الموحد (Hodge, Anthony,1979,p39).

ويرى الصباغ (2000، ص7– 9) بأنه مجموعة من العناصر المتفاعلة التي تشكل كلاً متكاملاً لذلك فهو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعامل كوحدة واحدة حين تتفاعل مكوناته، كما ويشكل كينونة تعمل في بيئة معينة.

أسس النظام

يرى (الصباغ، 2000، ص9– 10) بأن النظام يتكون من الأسس الخمسة التالية:

1. **البيئة (Environment):**

هي كل ما يحيط بالنظام من أفراد وسياسات واعراف وتجهيزات.

2. **الحدود (Baundaries)**

هي الخطوط الفاصلة بين النظام والبيئة التي يعمل بها.

3. **المدخلات (Inputs):**

هي العناصر التي تدخل حدود النظام من البيئة وتعالج من قبل النظام.

4. **المعالجة (Processing):**

وهي الانشطة التي يتم من خلالها تحويل المدخلات او المواد الخام إلى مخرجات أو نتائج نهائية.

5. **المخرجات (Outputs):**

وهي النتائج النهائية لعمليات المعالجة التي تتم في النظام.

ويصنف معظم الكتاب ماذكر سابقاً على انها العناصر المكونة للنظام ويضيفون لها التغذية العكسية (Feed back) والتي يعنى بها تقييم عناصر النظام من مدخلات ومخرجات وعمليات والتأكد من مدى تحقيقها للأهداف.

مفهوم نظم المعلومات

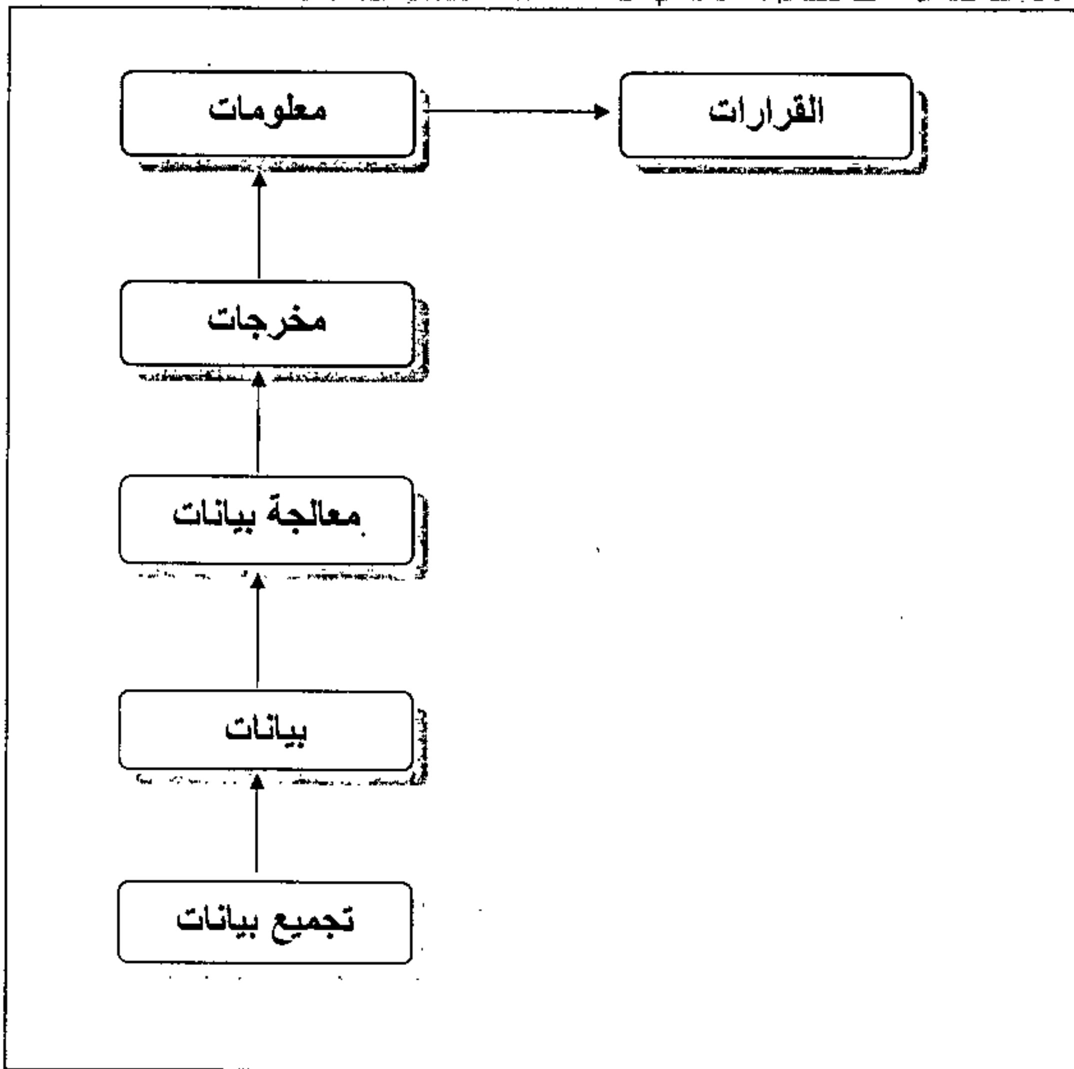
في الآونة الأخيرة ومع ازدياد التطور التكنولوجي توسعت قدرة المنظمات على دعم الأنشطة التنظيمية وعمليات الأعمال وتوسع دور نظم المعلومات والتي تعمل غالباً كأنظمة إتصال بين الأفراد والجماعات وتمتد اليوم إلى ما هو أبعد من حدود المنظمة إلى ما توصف عادة بأنها الأنظمة المشتركة بين المنظمات عن طريق استخدام التكنولوجيا كالبريد الالكتروني وصفحات الانترنت والفيديو كونفرنس مما يمكن الافراد والمنظمات من العمل معاً وتشارك المعلومات (http://www.londoninternational.ac.uk/, Chapter 1: Approaching information systems).

وتعرف نظم المعلومات بانها توليفة من نتاج الانسان والحاسب الالكتروني تعتبر كمصادر راسمالية وتؤدي إلى نتائج هامة في مجال جمع وتخزين واسترجاع وإيصال واستعمال البيانات لهدف الإدارة الناجحة (في عمليات التخطيط واتخاذ القرار وإعداد التقارير وضبط العمل) في المؤسسات والهيئات (هامويلسون وآخرون، 1986، ص17).

وعرفها لوكاس Locas بأنها مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم علميات صنع القرار والرقابة في المنظمة(الصيرفي، 2005،ص178).

ويرى القاصي بأنها مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات وهو يتكون من مدخلات ومخرجات وعمليات التشغيل (القاصي، 1984، ص121).

من الشكل أدناه يتضح الإجراءات التي يحويها نظام المعلومات ليتم تحويل البيانات إلى معلومات:



الشكل (3) نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس

المصدر: (الصيرفي، محمد ،نظم المعلومات الإدارية،ص178، ط1،(2005) ،مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية_ مصر، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة _مصر)

وعليه نرى بأن نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر البشرية والتجهيزات الفنية التي تعمل على تحويل البيانات من خلال مجموعة من الإجراءات إلى معلومات تفيد المستخدم في اتخاذ القرارات أو حل معضلة ما.

كما وتشترك كافة نظم المعلومات بتطبيق نموذج واحد لعملية انتاج المعلومات من خلال دورة انتاج ثلاثية تبدأ باستقبال المدخلات (البيانات) التي تخص نطاق عمل المنظمة، ومن ثم معالجتها وفقاً

لإجراءات محددة مثل تبويب وتلخيص وتحديث وتجميع وتحليل .... إلخ البيانات، وأخيراً إنتاج وتوصيل المخرجات المطلوبة والمتمثلة بالتقارير والقوائم والمستندات التي تحوي المعلومات حسب حاجة المستخدمين(السيد، ص 33).

ويرى الهادي أن نظام المعلومات يتكون من عنصرين أساسيين هما (الصيرفي، 2005، ص177):

أ- الأفراد الذين يقومون بجمع وتحليل وخدمة البيانات والمعلومات والذين يفترض فيهم الالمام بما يلي:

- القدرة على تحليل المعلومات.
- التعمق في تفهم مكونات نظم المعلومات.
- فهم وتفسير وبناء النماذج للعمليات المختلفة التي تمثلها المعلومات الخاصة.

ب- البيانات ومؤشراتها وذلك المكون يتضمن ما يلي:

- الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات .
- نماذج التنبؤ المختلفة.
- البيانات الملائمة والمرتبطة ببيئة العمل المحددة.

نظم معلومات الأعمال :

نظراً لعولمة السوق والعمليات ولجوء المنظمات لعمل شراكات وتحالفات إستراتيجية وعالمية والاستعانة بمصادر خارجية لتكون قادرة على المنافسة من حيث السعر والجودة والمرونة والاستجابة، تشكلت ضغوط هائلة على المنظمات لتطوير نظم معلومات أعمال مناسبة تسهل في تحقيق الاتصال

الفعال على طول سلسلة التوريد "the supply chain " بما يسهم في الإنتاجية وتحقيق القدرة التنافسية المنظمية. (www.inderscience.com 2011/4/4)

كما أن ثقافة المنظمة تلعب دور كبير في تحديد مدى نجاح عملية مشاركة المعلومات، فالثقافة تؤثر على طريقة استخدام الناس للمعلومات، وثقافة المنظمة بما يخص تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل مباشر على قدرة المنظمة التنافسية في السوق العالمي (Hag & Baltzen & Phillps, 2008, p10).

يمكن تعريف نظام معلومات الأعمال بأنه نظام يدمج تكنولوجيا المعلومات والأشخاص والأعمال، فهو يجمع وظائف العمل ووحدات المعلومات معا لإنشاء قنوات اتصال فعالة بما يفيد في اتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب . (www.inderscience.com 2011/4/4) .

ويعرف أيضاً بانه جمع منظم من الأجهزة والبرامج والمستلزمات والإجراءات والسياسات والأشخاص، الذي يخزن ويعالج ويوفر الوصول إلى معلومات أعمال المنظمة، وهو ايضاً نظام آلي ينشئ أو يدير البيانات حول أنشطة المنظمة، وتشمل التطبيقات التي تهدف أساسا إلى تسهيل المعاملات بين وحدات العمل في المنظمة وعملائها، على سبيل المثال، نظام التجارة الإلكترونية ، ونظام إدارة العلاقة مع العميل، و تخصيص قاعدة بيانات، للمالية أو نظم الموارد البشرية (National Archives of Australia 2006, p74).

يظهر من التعريف أعلاه بان نظم معلومات الأعمال ما هي إلا تطور مفاهيمي لمصطلح نظم المعلومات وفقاً لما وجدته الباحثة عند مطابقة التعاريف وأنواع نظم معلومات الأعمال والتي برزت في التعريف السابق.

أهمية نظم معلومات الأعمال

تتجلى أهمية نظم المعلومات بانها تمكن المنظمات من الحصول على معلومات متكاملة ودقيقة ومحدثة تشمل جميع إحداثيات عملها الداخلية والخارجية إضافة إلى انتشارمفاهيم العمل عبر الانترنت من عقد صفقات أو الدعاية أو إجراء المعاملات الحكومية (e-Business, e-Commerce and e-Government) خصوصاً في ظل عولمة الأعمال (http://www.scribd.com/doc).

كما تظهر أهمية نظم المعلومات من خلال ما تحققه والذي يمكن تلخيصه بما يلي (المغربي، 2006، ص35- 36):

1. تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات على أساس رشيد من خلال تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب. كما تعتبر مصدر رئيسي لدعم فاعلية اتخاذ القرار (غراب وحجازي، 1999، ص85).
2. تجنب وقوع الإدارة في أخطاء اثناء "تخطيط وتنظيم الأعمال"
3. المساهمة في تحقيق أفضل استثمار للبيانات.
4. تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ.
5. تحقيق التكامل بين بيانات وظائف المنظمة المختلفة وتوفير نظرة شمولية للإدراة عنها.
6. تقليل إحتمالية الإزدواج في تقديم المعلومة وذلك بسبب توحد جهة نشر وتوزيع المعلومات.
7. تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات.
8. الاستفادة من الاجهزة الإلكترونية في تحليل وعرض وحفظ المعلومات.

ويرى (غراب وحجازي، 1999، ص85) بأن أهمية نظم المعلومات تنبع من كونها :

1. جزء أساسي من موارد التنظيم.
2. عامل مؤثر على كفاءة التشغيل، وانتاجية العاملين، ورضا العاملين.

3. مكون هام لتطوير الميزة الاستراتيجية التنافسية للمنشأة وأعمالها.

أهداف نظم معلومات الأعمال

يعتبر الهدف الأساسي لنظم المعلومات هو تزويد كافة المستخدمين بالمعلومات الضرورية والفعالة والتي تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها وتساعدهم على إكسابهم الخبرة، ويتفرع عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية والتي تتمثل بما يلي (الصيرفي، 2005، ص180– 181):

1. ربط النظم الفرعية العديدة معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عند الطلب.
2. توجيه الأهداف الفرعية داخل المنظمة نحو تحقيق الاهداف العامة الشاملة للمنظمة.
3. تسهيل عملية اتخاذ القرار بجميع انواعه وعلى كافة المستويات كونها توفر المعلومات الملائمة وبالتوقيت السليم للمساعدة في تقرير المسار الفعلي للأداء.
4. توفير المعلومات الملائمة لأغراض المتابعة والرقابة والقياس.
5. تبسيط اساليب إعداد وإنتاج التقارير بكافة أنواعها.
6. الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات....إلخ.

أدوار نظم معلومات الأعمال

بغض النظر عن نوع نظام معلومات الأعمال فان نظم معلومات الأعمال لها ثلاثة ادوار رئيسية وهي (زكر،2006، ص8-9)، (www.backercpa.com):

- معالجة البيانات التفصيلية **Process Detailed Data**

تسمح نظم معلومات الأعمال للمنظمة أن تعالج بيانات تفصيلية وتنفذ عمليات عمل محددة مثل إكمال بيع منتج إلى عميل، أو معالجة معلومات الحجز في الخطوط الجوية او في الفنادق وغير ذلك كثير. وتقوم نظم معالجة المعاملات التي تعالج وتسجل المعاملات الضرورية لادارة العمل بتنفيذ هذا الدور.

- تساعد في صنع القرارات اليومية **Assist In Making Daily Decisions**

تساعد نظم معلومات الأعمال المدراء والموظفين الرئيسيين في اتخاذ قرارات العمل اليومية. فنظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات التي تلبي احتياجات المعلومات المختلفة للمستويات المنظمية المختلفة للعمل، هي التي تنفذ هذا الدور. فالنظام الذي يقدم معلومات محاسبية وكلفة معينة هو نظام المعلومات الإدارية، والنظام الذي يساعد موظفي قسم المبيعات هو نظام دعم القرارات.

- المساعدة في تطوير استراتيجيات الأعمال **Assist In Developing Business Strategies**

تساعد نظم معلومات الأعمال المدراء التنفيذيين في تطوير استراتيجيات الأعمال لغرض النمو المستقبلي. ونظم المعلومات التنفيذية التي تجمع البيانات وتلخصها والتي على أساسها سيتم اتخاذ القرارات الإستراتيجية، هي التي تقوم بهذا الدور.

أنواع نظم المعلومات

أولاً: أنواع نظم معلومات الأعمال:

لقد اتسع نطاق تطبيق نظم معلومات الأعمال بشكل كبير على مر السنين. حيث كان دور أكثر نظم المعلومات بسيطاً مقتصراً على : معالجة المعاملات وحفظ السجلات، والمحاسبة، ومعالجة البيانات الإلكترونية الأخرى، وذلك حتى عام 1960، ثم تم إضافة أدوار جديدة فظهر مفهوم نظم المعلومات الإدارية (MIS) الذي يركز على تطوير تطبيقات الأعمال التي تزود المستخدمين الإداريين النهائيين بتقارير الإدارة المعدة مسبقاً والتي من شأنها أن توفر للمدراء المعلومات التي يحتاجونها لأغراض صنع القرار، ومن عام 1970 كان واضحا أن المعلومات المحددة مسبقا و التي تنتجها نظم المعلومات الادارية لم تكن كافية لتقابل العديد من احتياجات صناع القرار في الإدارة فظهر مفهوم نظم دعم القرار (DSS) فكان الدور الجديد لنظم المعلومات هو تزويد المستخدمين الإداريين النهائيين بدعم مخصص وتفاعلي لعمليات صنعهم للقرار، هذا الدعم مصمم لنمط فريد من صنع القرار للمدراء كونهم يواجهون انواع معينة من المشاكل في الواقع العملي.

وفي عام 1980 ظهرت ادوار عديدة لنظم المعلومات بسبب التطور السريع في "قدرة المعالجة الحاسوبية الدقيقة، حزم تطبيقات البرمجيات، وشبكات الاتصالات" مما أدى إلى بزوغ ظاهرة حوسبة المستخدم النهائي (end user computing) فاصبح بإمكان المستخدم النهائي إستخدام مصادره المحوسبة الخاصة به لدعم متطلبات عمله بدلاً من انتظار الدعم غير المباشر الذي يقدمه قسم المعلومات في الشركة، إضافةً إلى أنه أصبح واضحا أن معظم المدراء التنفيذيين للشركات لا يستخدمون بشكل مباشر اما تقارير نظم المعلومات الإدارية أو النماذج التحليلية لقدرات نظم دعم القرار، فظهر المفهوم الجديد لنظم المعلومات وهو ما يسمى بنظم المعلومات التنفيذية (EIS) والذي وُجد ليعطي كبار

المسؤولين التنفيذيين وسيلة سهلة للحصول على المعلومات الهامة والحرجة التي يريدون حال حاجتهم لها ومنسقة بالشكل الذي يفضلون. بعدها ظهرت الأنظمة الخبيرة (ES) وغيرها من النظم القائمة على المعرفة مزورةً نظم المعلومات بأدوار جديدة فاصبحت الأنظمة الخبيرة بمثابة مستشارين للمستخدمين من خلال توفير مشورة الخبراء في موضوعات محدودة، وفي عام 1980 واستمر خلال عام 1990 ظهور دور هام واستراتيجي لنظم المعلومات·وهو ما يطلق عليه احياناً نظم المعلومات الاستراتيجية (SIS)، وفقاص لهذا المفهوم اصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءً لا يتجزأ من مكونات عمليات الأعمال والمنتجات والخدمات التي التي تساعد الشركة على كسب الميزة التنافسية في السوق العالمية.

مما سبق يتضح بان نظم المعلومات تدعم العمليات لجميع وظائف الاعمال إضافة إلى العمليات التي تمتد لأكثر من وظيفة واحدة فإن نظم المشاريع ونظم إدارة سلسلة التوريد وأنظمة إدارة علاقات العملاء، ونظم إدارة المعرفة تمكن المنظمات من دمج المعلومات من الوظائف وعمليات الاعمال المتعددة عبر شركات بأكملها، بل وصناعات بأكملها.

كما أن نظم معلومات الأعمال الموجودة حالياً ستخضع لتغييرات نتيجة للتطور في تكنولوجيا الحاسوب وظهور مفاهيم جديدة في الاعمال، ومع زيادة اجهزة الحاسوب في كل مكان وتقارب التكنولوجيا فإن المنظمات سوف تعتمد على الحاسوب في إدارتها وجميع عمليات انشطتها، وتكنولوجيات المعلومات الجديدة سوف تعزز التدابير الأمنية و توفر أجهزة الحاسوب لجميع الموظفين وتحسن الاتصالات

(http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf, Business Driven Information Systems, P23- 24)

وفيما يلي توضيح لأنواع نظم معلومات الأعمال (قنديلجي و الدينالجنابي، 2011/4/25):

1- نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems (TPS)

يقصد بالمعاملة transaction الوقائع أو الأحداث التي تتم في بيئة المنظمة وتؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها (برهان ورحو،2003، 45)، وعرفها (http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf,P28) بأنها أي عملية مبادلة لها علاقة بالعمل مثل دفع أجور العاملين، ومبيعات الزبائن، و المدفوعات للمزودين، والتي تحرص المنظمات على توفير معلومات عنها بهدف دعم أداء الوظائف التشغيلية اليومية.

وقد جدت نظم معالجة المعاملات لتتولى تسجيل البيانات يومياً عن الأحداث وتفاصيل الأنشطة اليومية للأعمال كالبيع والشراء ودفع الرواتب والنفقات اليومية، وأنشطة تفصيلية أخرى. وتزويد الإدارة بمعلومات روتينية عن هذه الأنشطة وبصورة مفصلة وتسمى هذه النظم أحياناً بنظم الخط المفتوح Systems Transaction On- Line Processing(ياسين، 1998،ص33). وتهدف هذه النظم الإجابة عن الأسئلة الروتينية واقتفاء أثر المعاملات في المنظمة (http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf,P28).

نظم أتمتة المكاتب Office Automation Systems(OAS)

تعني استخدام الكمبيوتر لأتمتة الواجبات التي تنجز في المكاتب الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية الاتصالات والمعلومات داخل المكتب، وبين المكتب وبيئة المنظمة الداخلية والخارجية. من الأمثلة عليها البريد الالكتروني وبرامج معالجة الكلمات (ياسين، 1998،ص33). (http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf,P32).

ويتم في هذه النظم استخدام الكمبيوتر والشبكات لتعزيز تدفق العمل وتسهيل الاتصال بين الموظفين،

حيث يقوم الموظفين بأداء أعمالهم الكترونياً عبر استخدام الكمبيوتر عوضاً عن العمل اليدوي، مما يسهل انجاز الأنشطة المكتبية مثل إنشاء وتوزيع الوثائق، وإرسال الرسائل، والجدولة، والمحاسبة.

2- نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems (MIS)

هي النظم التي توفر للإدارة معلومات أفضل من حيث النوعية التوقيت والدقة والتوثيق للمساعدة في عمليات صنع واتخاذ القرارات الإدارية ومراقبة عملية التنفيذ (Kanter,1972,p9).

ويعرفها (ياسين، 1998،ص58) بأنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة كفؤة وفعالة.

وعرفها (خشبة، 1987) بأنها مجموعة منظمة من العمليات التي توفر المعلومات للمديرين لدعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار داخل المؤسسة، وعليه لا يعتبر نظام المعلومات نظاماً للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية " تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة" (غراب وحازي، 1999، ص77)

وهي التي تزود الإدارة الوسطى بتقارير عن أداء المنظمة الحالي، وتزود المدراء بمعلومات عن نتائج العمل أسبوعية أو شهرية أو سنوية (http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf,P29)، بالتالي فإن الهدف الجوهري لنظم المعلومات الإدارية هو تلبية حاجة الإدارة من المعلومات للمساعدة في تنفيذ القرارات الخاصة بوظائف التخطيط والتنظيم والسيطرة (ياسين، 1998،ص56).

3- نظم دعم القرارات Decisions Support Systems (DSS)

هي حزمة من أدوات الكمبيوتر التي تسمح لصانع القرار من التعامل البيني بصورة مباشرة مع الكمبيوتر لخلق معلومات مفيدة ومؤثرة في عملية صنع القرارات البنائية وشبه البنائية (ياسين، 1998،ص58).

وعرفها (السامرائي والزعبي، 2004، ص78) بأنها النظم التي تزود المدراء في المستوى الإداري التكتيكي بالمعلومات الضرورية والحيوية والحديثة من خلال عمليات تفاعلية بين عناصر النظام وعملياته ومصادره من المعلومات حول موضوع معين يحتاجه المدراء من أجل اتخاذ قراراتهم بشكل صائب وفعال من خلال تفاعل خبرة المدير مع الاستجابة السريعة لنظم دعم القرارات والتكيف ممع حاجة المدراء حول موضوع القرار.

ويعرفها (Alter,1999,p173) على أنها عبارة عن نظم معلومات تفاعلي يوفر المعلومات والنماذج والبيانات المعدلة وأدواتها للمساعدة في صنع القرارات شبه المبرمجة وغير المبرمجة.

وتهدف هذه النظم إلى ما يلي (ياسين، 1998،ص58) :

- مساعدة المدراء في اتخاذ قراراتهم للأنشطة شبه البنائية أو شبه المرتبةSemistructured وغير المنظمة Unstructured .
- الدعم الإداري بدلاً من الإحلال.
- تحسين فعالية اتخاذ القرارات بدلاً من كفائتها.

4- نظم دعم القرارات الجماعية Group Decision Support Systems (GDSS)

وهي النظم المصممة تكنولوجياً لمساعدة مجموعة من المدراء الذين يعملون كفريق ويواجهون اتخاذ قراراتهم بشكل جماعي من أجل اتخاذ قرار فعال بالمعلومات الهامة والضرورية الحيوية والحديثة حول

كما ويصدر نظام المعلومات التسويقية تقارير تتضمن معلومات عن:

- تخطيط وتصميم المنتج.
- بحوث التطوير الخاصة بالمنتج.
- المبيعات الحالية والمتوقعة.
- نتائج بحوث االسوق.
- خطط الترويج وخطط الاعلان.
- انشطة التوزيع والنقل.
- المنافسة وبحوث المستهلك (ياسين، 1998،ص65-66).

كما تعمل نظم معلومات المبيعات والتسويق في إطار النشاطات التالية (http://www.arabworldnet.com، April /2011) :

- تساعد الشركة في تحديد الزبائن وتوجهاتهم نحو المنتجات والخدمات .
- المساهمة في تطوير، وتحسين، وبيع، وتزويد الشركة بدعم مستمر لمنتجاتها وخدماتها.
- عدد من نظم معلومات المبيعات والتسويق تقوم بنشاطات أخرى، من ضمنها إجراءات الطلبات order processing، وتحليل السوق market analysis ، وتحليل الأسعار pricing analysis، وتوقع توجهات المبيعات sales trend forecasting.

2- نظم معلومات التصنيع Manufacturing Information Systems

هي النظم المصممة تكنولوجياً لدعم وتشغيل نشاطات الانتاج والتصنيع والعمليات في المنظمة والمتمثلة في تخطيط العمليات طويلة المدى في مستوى المنظمة الاستراتيجي وجدولة الانتاج وتجهيزاته في المستوى التكتيكي ومراقبة الانتاج والمخزون وإصدار تقارير العمليات في المستوى الفني وتوثيق طلبيات وحزم الانتاج ومراقبة الآلة وضبط حركة المواد في المستوى التشغيلي (السامرائي والزعبي،2004،

ص99). فإن هذه النظم تزود الادارة بمعلومات منظمة عن التدفق الطبيعي للمواد والمنتجات بما يغطى كل أنشطة التخطيط والسيطرة على الانتاج والنقل والعمليات اللوجستية (ياسين، 1998،ص67).

وتفيد نظم معلومات التصنيع فيما يلي (السامرائي والزعبي،2004، ص101):

- تخطيط العمليات والانتاج.
- جدولة الانتاج.
- مراقبة المخزون.
- إصدار تقارير العمليات والانتاج.
- مراقبة الآلات والمصنع.
- ضبط حركة المواد والسيطرة عليها.
- مراقبة وضبط الجودة.
- ضبط تكاليف الانتاج.

3- نظم معلومات الموارد البشرية Human Resources Information Systems

هي الإجراءات المنظمة الخاصة لجميع وتخزين و حفظ و استرجاع البيانات الصحيحة و الفعالة عن الموارد البشرية و أنشطة الأفراد و خصائصهم في أي منظمة و بما يدعم كفاءة و فاعلية إدارة الموارد البشرية في إنجاز القرارات الخاصة بالعنصر البشري

(http://hrdiscussion.com/hr8485.html)

وعرف السالم (2000، ص436) نظام معلومات الموارد البشرية بأنه نظام يسعى إلى توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لصنع القرارات المتعلقة بفاعلية استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق اهداف المنظمة. وتلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع العاملين لأغراض تخطيط وتنظيم الموارد البشرية في المنظمة (ياسين، 1998،ص67).

4- نظم المعلومات المحاسبية والمالية Accounting & Finance Information Systems

هي النظم المصممة لدعم وتشغيل النشاطات المالية وتزويد الإدارة بالمعلومات والحقائق عن النشاطات المالية في المنظمة لكافة مستوياتها/ من خلال المساعدة في تخطيط الأرباح والموازنة وتخطيط الاستراتيجيات المالية وتحليل السعر والربحية والتكاليف ودعم القرارات المالية للمستوى التكتيكي وتحليل الاستثمار الرأسمالي والتزويد بتقارير التحويل وإعداد الموازنات والقوائم المالية والمساعدة في إدارة النقدية والأصول ورأس المال وتوثيق العمليات المالية للمستوى التشغيلي (السامرائي والزعبي،2004، ص10102-103).

كما تؤدي النظم المحاسبية مجموعة من الوظائف تتلخص بما يلي (قاسم، 2004، ص45):

- جمع وتخزين البيانات المتعلقة بأنشطة وعمليات المنشأة بكفاءة وفعالية.
- معالجة البيانات عبر عمليات الفرز والتصنيف والتلخيص.
- توليد معلومات مفيدة لاتخاذ القرار وتوفيرها للمستفيدين.
- تأمين الرقابة الكافية التي تؤكد تسجيل ومعالجة البيانات المتعلقة بانشطة الاعمال بدقة إضافة إلى حماية اصول المنشأة.

الفصل الثاني

المبحث الثاني

عوامل النجاح الحرجة

(Critical Success Factors)

مفهومها- أهميتها- إيجابياتها- سلبياتها- مصادرها - أبعادها - طريقة صياغتها

المبحث الثاني

عوامل النجاح الحرجة

Critical Success Factors (CSFs)

عوامل النجاح الحرجة :

يعد الدكتور Ronald Daniel أول من طرح مفهوم عوامل النجاح الحرجة في عام 1961 ، وجاء بعده Rockart عام 1979 حيث أقترحا اعتماد طريقة عوامل النجاح لتحديد احتياجات المدراء للتنفيذيين من المعلومات بما يخص القضايا الحرجة في المنظمة والقيام بتطوير نظم المعلومات لتقابل هذه الاحتياجات (de Sousa, p46).

وقد أبرز دانيال أنواع المعلومات اللازمة لدعم أنشطة الإدارة العليا،وحدد أن نظام معلومات المنظمة ينبغي أن يكون انتقائياً ويركز على تقديم تفاصيل حول ثلاثة إلى ستة عوامل نجاح تساعد المنظمة على تحقيق النجاح المطلوب (Cooper,2010) .

إلا أن تعريف عوامل النجاح الحرجة عملية نوعية بشكل كبير قد تؤدي بالتالي إلى الاختلاف في الرأي (www.coursework4you.co.uk, March, 2011).

وقد عرف روكرت (CSFs)على أنها عدد محدود من المجالات التي متى ما كانت نتائجها مرضية فسوف تضمن الأداء التنافسي الناجح للمنظمة (Rockart 1979, p85).

وتعرف عوامل النجاح الحرجة بأنها العوامل التي تقرر ما إذا كانت أهداف الأعمال ستتحقق أم لا، وهي مقياس للأداء الذي يجب تنفيذه لكي يتم تحقيق أهداف الأعمال (Chaffey, Wood, p314).

ويرى مارتن بأنها مجموعة الأنشطة الأساسية التي يجب أن تسير بشكل صحيح إذا كان العمل ناجحاً (Martin, 1995,p11)، وهي أي من جوانب الأعمال التي تم تحديدها على أنها حيوية للتوصل إلى أهداف ناجحة والمحافظة عليها وعنصرا من عناصر النشاط التنظيمي الذي يعتبر أمر اساسي لنجاحها في المستقبل.

(http://rapidbi.com/created/criticalsuccessfactors , March/ 2011)

ويربط أوكلاند عوامل النجاح الحرجة مع ما يجب على المنظمة إنجازه لتحقيق رسالتها (1995, Oakland).

ويعرفها (The official ITIL Glossary) على أنها شيء يجب أن يحدث إذا كانت كل من " العمليات والمشروع والخطة أو خدمات نظام المعلومات" ناجحة (Cooper,2010) .

ويعرف (Curtis) مفهوم عوامل النجاح الحرجة بأنها " تلك المجالات المحدودة في عمليات المنظمة، والتي إذا كانت مرضية فسوف تضمن تحقيق أهداف المنظمة (الزعبي، 2005،ص86).

وتعرف أيضاً على انها الانشطة التي يجب أن تنفذها المنظمة لتضمن رضا اصحاب العلاقة (stakeholder satisfaction) والنجاح على المدى الطويل(OSP. NC Office of State Personal,2008,p1).

خصائص عوامل النجاح الحرجة (الزعبي، 2005،ص87)، (Hungher, Wheelen, 1998,p49) .

- مهمة لتحقيق الأهداف الرئيسية والفرعية للمنظمة ككل.
- قليلة العدد نسبياً فلا يمكن إعتبار أي عامل نجاح على أنه حرج.

- قابلة للتطبيق في كل المنظمات العاملة في الصناعة ذاتها والتي تملك أهداف واستراتيجيات مماثلة.
- هرمية بطبيعتها فبعضها يرتبط بالمنظمة ككل، وبعضها الآخر يكون مركز بصورة أكبر في مجال وظيفي واحد.
- يرى (Johnson & Scholes, 1999, p156) بأنها عوامل مؤقتة- كونها تتغير مع تغير بيئة العمل، أو مكانة المنظمة في بيئة الأعمال أو عند ظهور مشكلة جديدة أمام الادارة- في عالم سريع التغير وتسوده المنافسة الشديدة، كما وتمثل القدرات الاستراتيجية والكفاءات الأساسية للمنظمات.
- تصنف عوامل النجاح على أنها حرجة حين يكون لها تأثير إيجابي على المنظمة وتأثير كبير على عوامل النجاح الأخرى بحيث يتم رسم خريطة توضح عليها عوامل نجاح المنظمة ويربط بينها بأسهم بحيث يخرج سهم من العامل المؤثر تجاه العامل التابع ثم ترصد عوامل النجاح التي يصدر عنها أكبر عدد من الأسهم فتعتبر عوامل نجاح حرجة نظراً لتاثيرها الكبير على عوامل النجاح الأخرى (Parmenter,p38).
- تختلف عوامل النجاح الحرجة من منظمة إلى أخرى وبذلك فانها تختلف من نظام معلومات إلى آخر (آل مراد، 2006، ص43).
- يمكن استخدام طريقة عوامل النجاح الحرجة على مستوى فرد أو قسم أو مشروع.
- عادة ما يتم تعريف عوامل النجاح الحرجة في مجالات مثل عمليات الإنتاج، ومهارات الموظف والمنظمة، والوظائف، والتقنيات والتكنولوجيات ويمكن أن تشمل عوامل النجاح الحرجة عناصر مثل جودة المنتج، ومواقف الموظف، والمرونة، والتصنيع وزيادة الوعي بالعلامة التجارية (www.rapidbi.com/created/criticalsuccessfactors, March/ 2011)

أهمية وفوائد عوامل النجاح الحرجة

تعتبر العناصر التي تعكس أهمية وفوائد طريقة عوامل النجاح الحرجة متداخلة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

- (CSFs) تفيد المنظمة في تحديد المعلومات الحرجة والتركيز على المجالات ذات الأولوية في عمل المنظمة والتكتيكات الإدارية الناجحة، ويدخل ضمن المجالات ذات الأولوية تقييم إدارة المنتج لتحسينها، وبناء العلاقة مع العملاء وتحقيق رضاهم.
- تحديد عوامل النجاح الحرجة يسهم في تأسيس نقاط مرجعية مشتركة لعمل المدراء والموظفين، ووضع سياق ذو معنى للعمل اليومي (Tang,2011)
- تحديد عوامل النجاح الحرجة لأي منظمة يوضح أهدافها ومتى ما تحددت الأهداف تتضح القرارات التي يجب اتخاذها لتحقيق هذه الأهداف(, Foster, www.soyouwanna.com March,2011) .
- المساهمة في تحقيق نجاح المنظمة فإن طريقة (CSFs) استخدمت بشكل واسع لعرض وتحديد مجموعة من العوامل الرئيسية التي يجب التركيز عليها لضمان نجاح المنظمة (www.coursework4you.co.uk, March, 2011).
- تحديد عوامل النجاح الحرجة أمر مهم لأنه يسمح للشركات أن تركز جهودها على بناء قدراتها لتلبية عوامل النجاح الحرجة ، أو السماح للشركات أن تقررما اذا كانت لديها القدرة على بناء المتطلبات الضرورية لتلبية عوامل النجاح الحرجة الخاصة بها وتقدير الهامش لتلبية هده المتطلبات.
- يرى (Soliman, 2001) بأن طريقة عوامل النجاح الحرجة يمكن أن تكون وسيلة لدعم نظام التخطيط، ومنح المنظمة الأداء التنافسي الناجح (Al Omoush, 2008, p3)

- وفقاً ل (Aggestam & Soderstrom, 2006) فإن CSFs تساعد في تفادي بعض الأخطاء المكلفة، وتسرع عملية التغيير(Al Omoush, 2008, p3)
- تعزز فاعلية المشاريع (Chan, 2004)، (Al Omoush, 2008, p3).
- تسهم طريقة عوامل النجاح الحرجة في ضبط الانفاق وتحقيق الاستغلال الامثل للموارد كونها تركز الجهود المبذولة نحو المجالات الأهم لنجاح المنظمة.
- تحديد العوامل التي يبدو أن لها أهمية قصوى في تحديد النجاح في الصناعة التي تعمل ضمن نطاقها المنظمة (www.rapidbi.com/created/criticalsuccessfactors, March/ 2011)
- نتيجة للقرارات السريعة في بيئات الأعمال وما نتج عن ظاهرة العولمة أصبح الترابط بين خطط نظم المعلومات طويلة الأمد والخطط الاستراتيجية للمنظمة مهم جداً وهنا ظهرت طريقة عوامل النجاح الحرجة لتستخدم بفاعلية في ربط خطط نظم المعلومات بالخطط المنظمية الأخرى (Parker & Case, 1993, P104) ، ومن هنا تكتسب المنظمة نقطة القوة التي يمكن أن تحصل عليها من استخدام عوامل النجاح الحرجة وهي ان توفر الرابطة المهمة ما بين استراتيجية المنظمة واستراتيجية نظم المعلومات (الزعبي، 2005، ص86).
- يشير (Rockart 1979, p87) أن عوامل النجاح الحرجة تساهم في تركيز الانتباه على المجالات التي يجب أن يسير فيها العمل بشكل سليم بما يضمن نجاح المنظمة ككل، بالاضافة إلى أنه متى ما كانت عوامل النجاح الحرجة محددة ومسيطر عليها فإن ذلك يمكن الإدارة من أخذ خطوات مؤكدة لشحذ طاقتها نحو تحقيق النجاح .
- تحفز هذه الطريقة المدراء لقياس مدى تحقق هذه العوامل (CSFs) وإعداد التقارير اللازمة لذلك . (Rockart 1979, p87)

- كما يساهم تحديد عوامل النجاح الحرجة لأي منظمة أو نشاط في تحديد احتياجات الإدارة العليا من المعلومات بحيث تعتبر هذه الطريقة من استراتيجبات تخطيط نظم معلومات الأعمال فبعد ان يتعرف المدير على أهداف الأعمال التي يقوم بها والتي غالباً ما تكون معروفة في قطاع الصناعة لنشاط الأعمال أو يمكن التعرف عليها من خلال الاستراتيجية التنافسية للنشاط، تحدد المعلومات التي يجب ان تكون من مخرجات نظم الأعمال فتشكل مقاييس لعوامل النجاح الحرجة ومدى تحققها (غراب وحجازي، 1999، ص556- 558).
- إن طريقة عوامل النجاح الحرجة تساعد الحكومة والمنظمات في التركيز على أكثر المواقع حيوية والتي يجب تحديدها بدقة للاستمرار والبقاء في بيئة الأعمال التنافسية (AlSakka, 2008, p16)
- كما تعتبر عوامل النجاح قيمة في المساعدة للحصول على أنظمة جديدة لأهداف الأعمال (Chaffey, Wood, p314).
- تساهم في تسهيل عمليات التحليل الهيكلي وعمليات التخطيط (Auruškevi˘cien˙e & others, p4).
- تساهم في تخطيط نظم المعلومات الإدارية وتخطيط مصادر المعلومات والتخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف الفردية (Auruškevi˘cien˙e & others, p4).
- المساهمة في توثيق الصلة بين الإدارة وباقي الأفراد العاملين في المنظمة (Auruškevi˘cien˙e & others, p4).
- تساعد في مطابقة الاهداف الفردية مع أهداف الأقسام وأهداف المنظمة ككل (Auruškevi˘cien˙e & others, p4).

إيجابيات عوامل النجاح الحرجة

- الوضوح : تساعد عوامل النجاح الحرجة في إعطاء كل من في المنظمة نقطة مرجعية عن المتطلبات والوظائف الأساسية التي يجب أن تنجز لنجاح المنظمة فتقلل من الارتباك في العمل وتساعد المدير في التكيف مع التغيرات (Feigenbaum, 2011).
- الفهم المشترك بحيث يساعد نشر عوامل النجاح الحرجة جيمع العاملين في المنظمة في إيجاد أهداف وغايات واولويات مشتركة، وبالتالي إعطاءالأولوية واخذ المبادرة تجاه انجاز كل ما له صلة بعوامل نجاح المشروع او المنظمة الحرجة (Feigenbaum, 2011).
- وحسب (Dickinson, Ferguson, and Sircar ,1984) فإن عوامل النجاح الحرجة لها ثلاث مزايا "القيمة التشغيلية، والمرونة، والشمول" (Auruškeviˇcien˙e & others, p4).

سلبيات عوامل النجاح الحرجة

رغم أهمية وايجابيات طريقة عوامل النجاح الحرجة إلا أنه توجد لها بعض السلبيات أو حسب ما صنفها (الزعبي، 2005، ص92) على أنها نقاط ضعف لهذه الطريقة في المجالات الرئيسية التالية :

- صعوبة الاستخدام لذا تعتبر طريقة (CSFs)غير مناسبة للمنظمات التي لا يمتلك المحللون فيها المقدرة على التطبيق الناجح.
- صعوبة توفير المحللين المدربين لغرض انجاز عملية (CSFs)، حيث يجب على المدربين الإلمام بنظم المعلومات وأن تكون لديهم القدرة على الاتصال بفاعلية بالمدراء التنفيذيين (آل مراد، 2006، ص49).
- إحتمالية تحيز المحلل والمدير الذي يظهر اثناء عملية المقابلة، إلا أن دراسة (Munro) أوضحت بان هناك عمليتي تحليل مستقلتين لعوامل النجاح الحرجة وأظهرت نتائج المقارنة للعمليتين أن حالات التحيز المحتملة يمكن التغلب عليها وتجاوزها.

- يطرح (Davis) بانه عملاً بمحدودية طاقة البشر على التعامل مع التعقيد بفاعلية، فانه قد ينشأ عن طريقة عوامل النجاح الحرجة نموذج معلومات بسيط ومثير للتفكير لكنه لا يمثل البيئة الفعلية بدقة.
- صعوبة تحديد العلاقة السببية بين عوامل النجاح الحرجة والنجاح التنظيمي، فقد لا يكون بعض هذه العلاقات علاقات سببية صحيحة رغم ان المدير يراها عكس ذلك.
- التحيز، كون أسلوب التحليل الذي يؤدي إلى تحديد عوامل النجاح الحرجة معتمد على معتقدات وقيم المدير أو المحلل أو من خلال البيانات المتاحة.
- تستلزم عملية مناقشة وتحديد CSFs جهوداً كبيرة حيث يعتبر المنظور النوعي في تعريف عوامل النحاج الحرجة محدداً رئيسي من محددات هذه الطريقة، وبما أن CSFs يتم تطويرها من الصناعة ثم إلى المنظمة ويمكن أن تنعكس أيضاً على المستوى الفردي، فقد يكون هناك درجة عالية من التنوع والمتغيرات الناجمة عن المدخلات النوعية المطلوبة عند تطويرها وصياغتها، وهكذا فأنه من الوارد وجود اختلافات كبيرة لدى مختلف الناس الذين يأخذون بعين الاعتبار أهمية وجود عوامل النجاح الحرجة على مستوى الصناعة والمنظمات (www.coursework4you.co.uk, March, 2011).

مصادر عوامل النجاح الحرجة

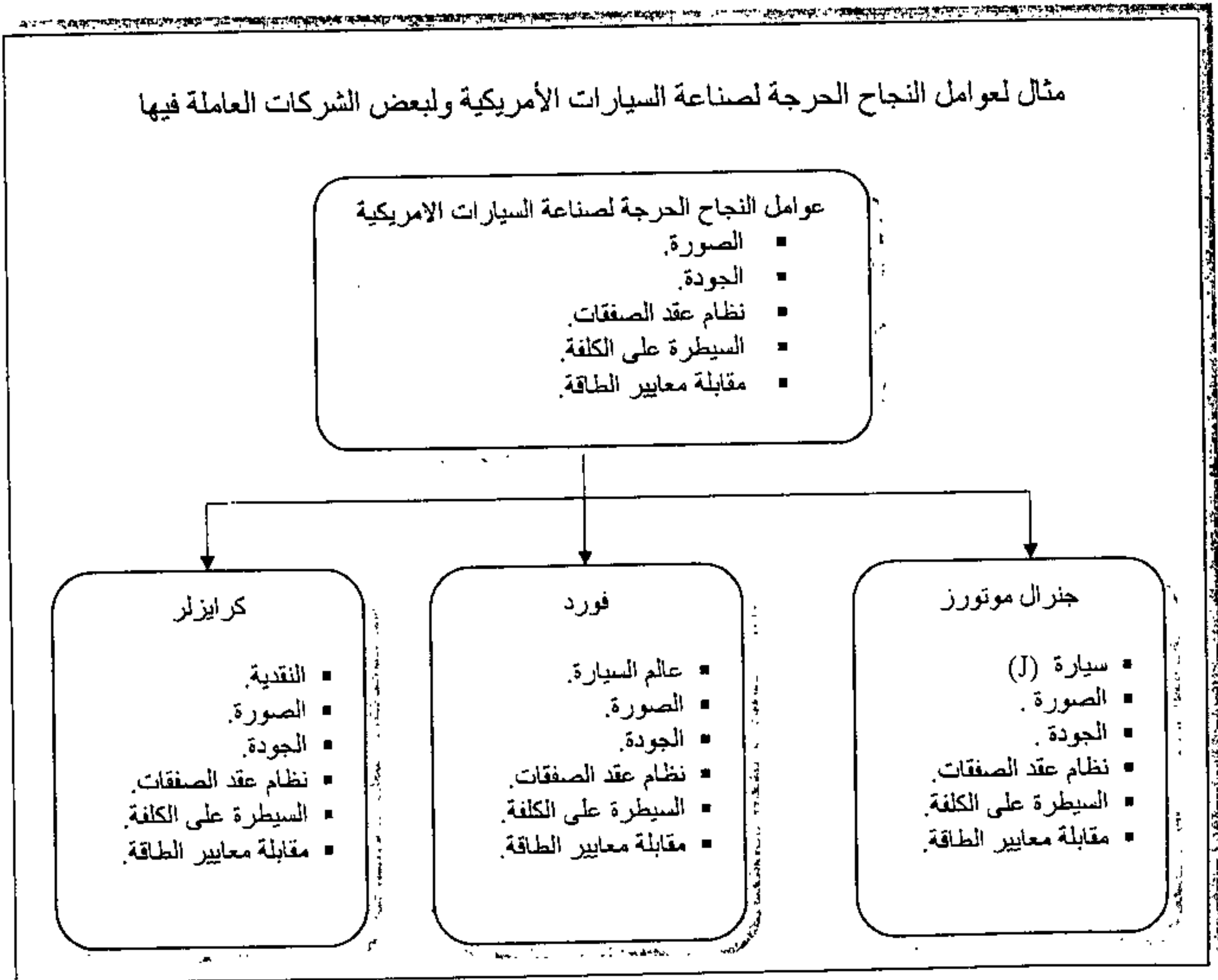
ورد في (www.rapidbi.com/created/criticalsuccessfactors, March/ 2011) مجموعة من المصادر الأساسية لاستخراج عوامل النجاح الحرجة كالآتي:

1. الصناعة (Industry)

يوجد عوامل نجاح حرجة تشترك بها المنظمات العاملة في نفس الصناعة وتميزها عن الصناعات الأخرى وذلك بناءً على خصائص هذه الصناعة، فلكل قطاع عوامل النجاح الحرجة الخاصة به مثل

التوجه نحو السوق والتعلم المنظمي واسلوب ادارة وتنظيم المشاريع والمرونة التنظيمية Barrett, (Balloun and Weinstein, 2005).

يوضح الشكل رقم (4) أدناه مثال لعوامل النجاخ الحرجة لصناعة السيارات الامريكية والذي يظهر فيه أن جميع عوامل النجاح الحرجة التي تخص الصناعة تندرج كعوامل نجاح حرجة للشركات العاملة فيها مع إضافة عوامل أخرى لكل شركة حسب طبيعة عملها ومركزها في السوق وغيرها من الاعتبارات.



الشكل (4) عوامل النجاح الحرجة لصناعة السيارات الأمريكية وبعض الشركات العاملة فيها

المصدر: (Rockart, J. and Bullen, C.V, 1981, A primer on critical success factors. P69 Center for Information Systems Research Working. Sloan School of Management, Cambridge, Massachusetts)

2. الاستراتيجية التنافسية ومركز المنظمة في الصناعة (Competitive strategy & industry position) أو الشركة ذاتها (Company it Self)

حيث يتم استخراج عامل أو أكثر من عوامل النجاح الحرجة من خلال دراسة وضع المنظمة ضمن الصناعة (الزعبي، 2005، ص90). ودراسة مكانة المنظمة في السوق نسبةً لمنافسيها ولقائد السوق، واستراتيجيتها ، ومواردها وقدراتها سوف تحدد عوامل النجاح الحرجة الخاصة بها (www.coursework4you.co.uk, March, 2011).

3. العوامل البيئية (Environmental Factors)

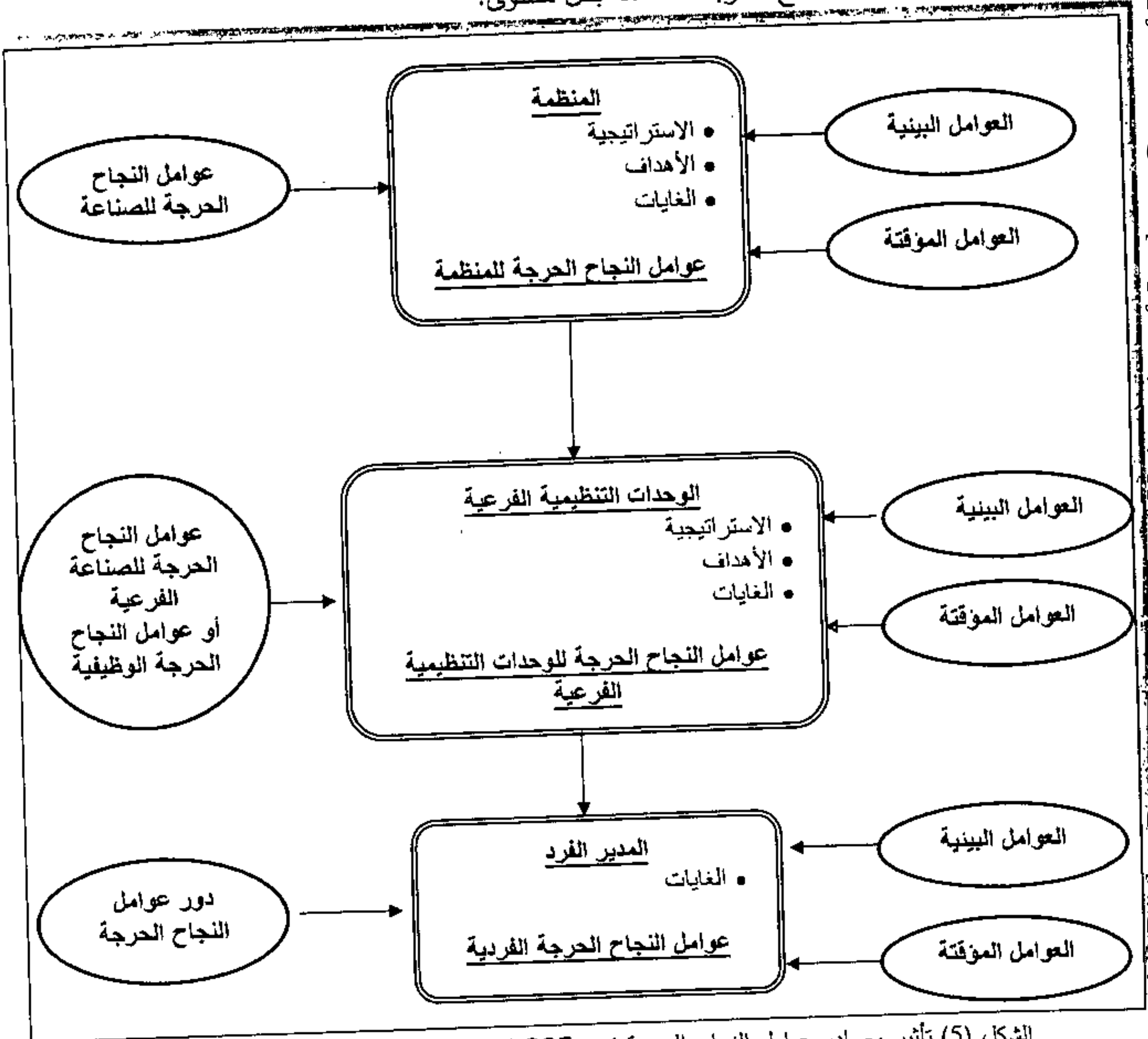
كما ورد في (www.performancesolutions.nc.gov, March, 2011) يجب على الادارة أخذ العوامل البيئية – العوامل الخارجة عن سيطرة المنظمة– من إقتصادية واجتماعية وساسية وتشريعية وديموغرافية وتنظيمية بعين الاعتبار عند تحديد عوامل النجاح الحرجة للمنظمة، حيث تعتبر عملية تحليل SWOC (تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديدات للمنظمة) مفيدة في تحديد عوامل النجاح الحرجة للمنظمة (OSP. NC Office of State Personal,2008,p1).

4. العوامل الاستثنائية أو المؤقتة (Temporal Organizational Factors)

عند تعرض المنظمة لظروف مؤقتة أو استثنائية أو حتى أزمة لا بد من تحديد عوامل نجاح حرجة مؤقتة لهذه المرحلة تضمن استمرار نجاح المنظمة والمحافظة على اهدافها ورسالتها في ظل الظروف الطارئة. فقد تبرز مجالات في أنشطة المنظمة لا تستدعي الاهتمام بها عادةً لكنها اصبحت الآن بحاجة للاهتمام بها لما طرا عليها من تغير مثل الزيادة في حجم المخزون أو نقصه الزائد (الزعبي، 2005، 91).

5. المستوى الإداري (managerial position)

قد يعتبر دور او اداء مدير معين في نطاق مسؤوليته عاملاً حرجاً في نجاح المنظمة ككل. كما يمكن أن تظهر عوامل نجاح حرجة مختلفة بناءً على الظروف الوظيفية التي يمر بها المدراء. (Abukhadegeh, 2008,p19). يوضح الشكل (5) تأثير مصادر عوامل النجاح الحرجة على المنظمة والوحدات الفرعية فيها والمدراء أو الأفراد العاملين عند صياغة الاستراتيجية ووضع الأهداف والغايات وتحديد عوامل النجاح الحرجة الخاصة بكل مستوى.



الشكل (5) تأثير مصادر عوامل النجاح الحرجة في CSFs لكل من المنظمة بالوحدات الفرعية والأفراد

المصدر: (A Primer on Critical Success Factors, Bullen, C.V. & Rockart, 1981, Sloan School of Manager, June)

أبعاد عوامل النجاح الحرجة

حدد روكرت (Rockart) عوامل النجاح الحرجة بالاتي (Rockart, 1981, p80):

أ- البعد الداخلي

ويتضمن هذا البعد مجموعة عوامل النجاح الحرجة التي تقع ضمن نطاق رقابة مدير معين أو إدارة معينة في المنظمة.

ب- البعد الخارجي

ويتضمن هذا البعد مجموعة عوامل النجاح الحرجة ضمن حدود أو نطاق رقابة المدير والذي قد يمتلك من خلالها رقابة قليلة أو قد لا يمتلك.

ت- بعد المتابعة (المراقبة)

تؤكد عوامل النجاح الحرجة ضمن هذا البعد على التحقق المستمر والمتواصل للاوضاع الحالية، وبما ان متابعة ومراقبة سلامة المنظمة واستمراريتها هي الوظيفة الاساسية للإدارة، فان المدراء جميعاً يمتلكون نوعاً من عوامل النجاح الخاصة بهذا البعد.

ث- بعد التكيف

تؤكد عوامل النجاح الحرجة ضمن هذا البعد وتركز على تطور المنظمات ونموها في البيئة المحيطة بها ويلاحظ هنا ان معظم عوامل نجاح المنظمات تقع ضمن هذا البعد إذ انها تشير إلى منح نوع من الدعم والاسناد لتلك المنظمات من اجل تحسين موقعها التنافسي أو احداث تغيرات مهمة وجذرية في رسالة المنظمة وأهدافها.

وقد استعرض (de Sousa, p49-50) اكثر ابعاد عوامل النجاح الحرجة شيوعاً حسبما تناولته الادبيات وصنفها كما يلي:

- عوامل النجاح الحرجة حسب التسلسل الهرمي والمجموعة Hierarchy/Group CSFs

اظهرت الدراسات أنه يمكن تجميع عوامل النجاح الحرجة بحيث تصبح عوامل النجاح الحرجة لمنظمة ما هي توليفة CSFs الفردية الخاصة بكل مديرإضافة إلى CSFs الخاصة بعمل المنظمة. وبناءً عليه تم جمع CSFs لمجموعة من المنظمات التي تضمها صناعة واحدة فسميت (industry CSFs)، و CSFs لمجموعة من المدراء لهم دور متشابه لكنهم ينتمون إلى منظمات مختلفة وهو ما أطلق عليه عوامل النجاح الحرجة المهنية (occupational CSFs).

- عوامل النجاح الحرجة المؤقتة والمستمرة Temporal/ Ongoing CSFs

تتغير اولويات المدراء بسبب تغير الظروف من وقت لآخرفما هو حرج بالنسبة له اليوم مع مرور الوقت قد ينجز بالتالي لا يعد حرجاً، والعكس بالعكس فما لا يشكل أهمية قصوى اليوم قد يصبح حرجاً لنجاح المنظمة في المستقبل.

- عوامل النجاح الحرجة الداخلية والخارجية Internal/External CSFs

يمكن تمييز عوامل النجاح الحرجة بوصفها إلى أي مدى هي داخلية أو خارجية، فالعوامل الداخلية هي التي يتم اتخاذ الاجراءات الخاصة بها داخل المنظمة، أما العوامل الخارجية فهي التي يتم اداء الاجراءات الخاصة بها خارج المنظمة.

وتصنف أيضاً CSFs بوصفها داخلية تبعاً للمواقف والقضايا التي تدخل تحت سيطرة المدير، والخارجية تلك التي لا يملك المدير السيطرة عليها.

- عوامل النجاح الحرجة البنائية والرقابية ومعيار المقارنة Building/Monitoring/Benchmarking CSFs

Building/Monitoring CSFs تشير للشيء الذي ليس تحت سيطرة المدير بالكامل، وهو شيء يجب ان يبنى أو يراقب. ويتم تصنيف CSFs هنا تبعاً لدور المدير فالمدير الذي يهتم كثيراً بأداء قسمه ويبذل قدرا كبيرا من الجهد في توجيه وقياس ذلك الأداء فهو إذاً مدير رقابي ويتعامل مع عوامل نجاح حرجة رقابية Monitoring CSFs، في حين أن المدير الذي يهتم بالخطط المستقبلية والتغيرات هو مدير ذو دور بنائي وتكيفي يتعامل مع عوامل نجاح حرجة بنائية Building CSFs، أما Flynn and Arce فحددا Monitoring CSFs بانها تهتم برقابة وضع المنظمة الحالي مثل تغير التركيبة السكانية للمستهلك تكون قوة يمكن للمنظمة رصدها ومراقبتها، وBuilding CSFs تهتم بتغيير منظمة أو مع التخطيط للمستقبل،مثال عليها(الحفاظ على الريادة التكنولوجية سوف تكون مصدرا لعوامل النجاح الحرجة التي يمكن للمنظمة أن نبنيها).

- عوامل النجاح الحرجة الاستراتيجية والتكتيكية Strategic/Tactical CSFs

ويميز هذا البعد عوامل النجاح الحرجة تبعاً لنوع التخطيط (استراتيجي أو تكتيكي)، فالخطة الاستراتيجية لنظام المعلومات تفصل ما يجب تحقيقه، والخطة التكتيكية لنظام المعلومات تصف كيف سيتم تحقيق الأهداف ومتى، والعوامل الاستراتيجية التي تتسم بانها غير مؤكدة ومحفوفة بالمخاطر بقدر ما هي مبنية على الفرص كما انها تتطلب تخطيط طويل الأمد تقوم به الإدارة العليا للتعامل معها، اما العوامل التكتيكية فهي تتطلب تخطيط متوسط- قصير الأمد مستند إلى المصادر المتاحية لتلبية الأهداف المحددة في المستوى الاستراتيجي بحيث تتولى الإدارة الوسطى مهمة إصدار القرارات فيما يخص استغلال المصادر.

وفقاً لورد Ward فأنه عادةً تكون عوامل النجاح الحرجة خليط بين الاستراتيجي والتكتيكي.

- عوامل النجاح الحرجة المتصورة مقابل الفعلية Perceived versus Actual CSFs

طور هذا المفهوم كل من(Grunert and Ellegard) يذكرون أن المعرفة حول التباينات بين CSFs الفعلية والمتوقعة سيكون لها مجموعة من الآثار العملية المفيدة مثل تزويد صناع القرارا بتغذية راجعة عن التباينات أو التناقضات المحتملة بما يسهم في صياغة وتنفيذ أفضل للاستراتيجية، وتصميم نظم معلومات افضل.

قياس عوامل النجاح الحرجة هو هدف يمكن الاقتراب منه وليس تحقيقه، لكنه لنا مواجهة تصورات صناع القرار حول أسباب النجاح مع تقديرأي هذه الأسباب لديه أعلى درجة من الموضوعية.

بما أنه لكل منظمة أو مشروع CSFs الخاصة به فانه يجب ان يتم تطويرها وفقاً لحاجات المشروع وغاياته بحيث يتم الاستفادة من Actual CSFs الفعلية لمشروع مشابه لتكون أساساً لعوامل النجاح الحرجة المتصورة او المتوقعة Perceived للمشروع الجديد المخطط له.

- علاقة عوامل النجاح الحرجة CSFs Relevance

من المفترض أن عوامل النجاح الحرجة لها نفس القدر من الأهمية على طول حياة المشروع، لكن Pinto and Prescott قاما بفحص التغيرات في CSFs للمشروع خلال دورة حياته وتبين لهم أن حرجية عوامل النجاح الحرجة (criticality of CSFs)عرضة للتغير في مختلف مراحل دورة حياة المشروع حيث استخدم الباحثان عوامل النجاح الحرجة نفسها طول حياة المشروع بينما تحدد دراسات أخرى عوامل نجاح حرجة مختلفة لكل مرحلة من مراحل المشروع.

وترى الباحثة بأن ما ذكره (de Sousa) يمثل تصنيفاً لأنواع وفئات عوامل النجاح الحرجة وليس لأبعادها ، وإن كانت أنواع فهي مصنفة وفقاً لمصادر وأبعاد عوامل النجاح الحرجة التي ذكرت سابقاً في البحث، كما وتتفق الباحثة مع (آل مراد، 2006، ص56) بانه يوجد انواع مختلفة لعوامل النجاح

الحرجة يصعب تحديدها أو تصنيفها في مجموعات أو تصنيفات تضم مثلاً عدداً محدداً خاصاً بقطاع معين أو منظمة معينة.

مبادئ كتابة "عوامل نجاح حرجة" جيدة:

من الضروري معرفة طريقة صياغة عوامل النجاح الحرجة وذلك لضمان جعل أهداف المنظمة أهدافاً واقعية وإدراك متى سيتم تحقيقها (Bramble, www.ehow.com, 5/2011)

فيما يلي عدد من المبادئ الرئيسية التي قد تساعد على صياغة عوامل النجاح الحرجة (www.coursework4you.co.uk, March, 2011):

- لضمان كتابة عوامل النجاح الحرجة بشكل جيد من خلال وباستخدام المصادر الخمسة الأولية، يتوجب بدايةً الفهم العميق للبيئة والصناعة والمنظمة ومن ثم تخصيص تلك العوامل للمنظمات والأفراد وفقاً لخصوصيتها، وهذه الخصوصية ناجمة عن استراتيجية المنظمة ووضعها الحالي ومواردها وقدراتها.
- بناء المعرفة حول المنافسين في الصناعة، من المهم إلقاء الضوء على هذا المبدأ الذي يمكن شموله مع النقطة السابقة إلا أنه من الضروري معرفة أن الفهم الجيد للمنافسين يعتبر أمراً حاسماً عند تحديد عوامل النجاح الحرجة للمنظمة،حيث يشمل هذا الفهم معرفة "مكانة المنافسين في السوق، ومعرفة مواردهم وقدراتهم أو إمكاناتهم والاستراتيجية التي يتبعونها في عملهم" مما قد يؤثر على استراتيجية المنظمة وينتج عوامل نجاح حرجة.
- تطوير عوامل النجاح الحرجة الناجمة عن الاختلافات الملحوظة.

إن الدافع الرئيسي في تطوير عوامل النجاح الحرجة هو إمكانية تحقيق العوامل التي يمكن قياسها إزاء العوامل التي لا يمكن قياسها، وهكذا فإنه من المهم كتابة عوامل النجاح الحرجة التي يمكن ملاحظتها وقياسها في سياقات محددة وبالتالي يمكن التركيز عليها بسهولة، علماً بانه قد لا يكون لهذه العوامل

مقاييس كمية إلا أنه يمكن محاكتها بالمؤشرات الرئيسية للأداء. مع ذلك فإن كتابة عوامل النجاح الحرجة عن الأمور الملاحظة قد يكون مساعداً.

- تطوير عوامل النجاح الحرجة التي لها التأثير الكبير على أداء المنظمة، وذلك بحكم تعريف وتحديد CSFs بأنها العوامل الأكثر حسماً وأهميةً بالنسبة للمنظمات والأفراد، ومع ذلك فأنه يجب أخذ الحيطة والحذر في تعريفها بسبب الطريقة النوعية الواسعة لتعريفها التي قد تؤدي إلى العديد من الخيارات الممكنة لتلك العوامل والنتائج المحتملة في المناقشات المناظرة.

ومن أجل أن يتحقق التأثير كما هو متصور عند تطوير عوامل النجاح الحرجة فإنه من المهم التعريف الفعلي لعوامل النجاح الحرجة مثل تعريف العامل الذي له التأثير الأكبر على أداء المنظمة أو الفرد.

- التأكد من الفهم الجيد لأهداف المنظمة ومن قابلتها للتحقق، بعدها تصاغ عوامل النجاح الحرجة منسجمة مع هذه الأهداف .
- التأكد من أن عوامل النجاح قابلة للقياس والمسائلة.
- صياغة عوامل النجاح الحرجة بلغة بسيطة وواضحة مما يجعلها سهلة الفهم للجميع (Bramble, www.ehow.com, 5/2011).

مصادر المعلومات لصياغة عوامل النجاح الحرجة (www.coursework4you.co.uk, March, 2011) :

الأساس في كتابة عوامل النجاح الحرجة الجيدة للمنظمات التي تتبع تلك الطريقة وهو الفهم الصحيح للبيئة والصناعة والمنظمة، وللوصول إلى هذا الهدف يجب استعمال المعلومات المتوفرة في الميدان العام. خارجياً، فإن معلومات الصناعة يمكن أن تنشأ من مؤسسات الصناعة، والمقالات

الصحفية ، والمؤسسات التجارية، ونشرات المنافسين، وتقارير التحليل المالي وحقوق الملكية، كل تلك المصادر قد تساعد في بناء المعرفة الكافية بالبيئة والصناعة والمنافسين.

أما داخلياً فإنه يجب أن تتوفر المصادر الكافية للإدارة لبناء المعرفة الكافية بالمنظمة، وبالتالي فإن المعلومات الخارجية والداخلية تزود الأساس الذي تبدأ به النقاشات اللازمة لتحديد عوامل النجاح الحرجة.

كما أن المعلومات التي ذُكرت سابقاً يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو المصادر الأخرى التي قد تكون مساعدة، وليس من الضروري وجودها على الإنترنت فقد تكون عبارة عن مقابلات مع المشترين والمزودين، وخبراء الصناعة، والمراقبين المستقلين.

لقد ناقش مونرو ويلي (1980) آلية استخدام عوامل النجاح الحرجة على المستوى الفردي وقد كان هناك اختلاف طفيف وشمل النقاش عدداً من المقابلات التي مثلت فيه أهداف المسؤول وعوامل النجاح الحرجة أساساً لهذا النقاش، حيث يناقش الشخص الذي يقوم بالمقابلة والمسؤول العلاقة بين الأهداف وعوامل النجاح الحرجة ويتفقون بعد ذلك على الاستمرار في استخدام إحداها.

في أثناء تعريف روكرت وبولن للمقابلة الأساسية على أنها الطريقة الرئيسية في تعريف عوامل النجاح الحرجة على المستوى الفردي، وقد استخدم آخرون طرق أخرى في التعريف وقد اثبتت فاعليتها، وقد تم تحديد الطرق الأخرى كالتالي: أبحاث علمية، وعينات دراسة، تقنية دلفي (Delphi technique)، والمقابلات الجماعية، والبحث في الدراسات السابقة، وتحليل متعدد المتغيرات، وتحليل السيناريو (Esteves, 2004, cited in Amberg, Fischl and Wiener, 2005).

مجتمع الدراسة و عينة الدراسة

تزامن تأسيس وزارة الداخلية مع تشكيل أول حكومة مركزية في شرقي الأردن عام 1921 وارتبط اسمها على مدار العقود الثمانية الماضية بعملية بناء مؤسسات الدولة الأردنية الحديثة، ومهمة حفظ الأمن والنظام العام وتوفير الخدمة المثلى للمواطنين في الحضر والريف والبادية.

واكبت وزارة الداخلية كغيرها من مؤسسات الدولة الأخرى التطور الذي شهدته البلاد اجتماعياً واقتصادياً، وشكلت الإطار الذي تفاعلت فيه الطاقات الإبداعية الإدارية والقانونية الأردنية وصولاً للشكل الأكفأ لبنية الدولة الحديثة القائمة على سيادة القانون واحترام حقوق الأفراد والجماعات .

وفي عام 1931م اكتسبت وزارة الداخلية تسميتها هذه، وباشرت مهامها المتشعبة والواسعة التي شملت بالاضافة الى المهمة الاساسية وهي الحفاظ على الامن والنظام العام حماية الارواح والممتلكات العامة والخاصة وتوفير الخدمات مع المبادرة الملكية السامية متمثلة بإيلاء مهام المتابعة والإشراف على المشاريع التنموية في المحافظات بالسادة المحافظين لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بكافة أنواعها ويهدف الارتقاء بالمستوى المعيشي للفرد (www.moi.gov.jo, March/ 2011).

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوزارة الداخلية وعددهم (1590) موظفاً موزعين بين مركز الوزارة والوحدات الإدارية التابعة لها، و قد تم اختيار موظفي مركز الوزارة كعينة للدراسة وذلك نظراً لتركز تطبيق نظم معلومات الأعمال في المركز، وقد تم إعتماد أسلوب المسح الشامل، حيث وزعت الإستبانة على (315) موظفاً من موظفي مركز الوزارة البالغ عددهم (331) موظفاً، تم إسترداد (287) استبانه، وبعد تفحص الإستبانات تم إستبعاد (14) إستبانة لعدم إكتمال الاجابة عن جميع اسئلتها أو عدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (273) إستبانة، أي ما نسبته.86.66% من مجموع الإستبانات التي تم توزيعها.

أساليب جمع البيانات :

بغية الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها فقد اعتمدت الباحثة في تغطية البيانات المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من كتب ومجلات ودراسات ورسائل جامعية ذات صلة سواء المتوافرة منها داخل المملكة أو عن طريق المراسلة .

وفيما يخص الجانب الميداني اعتمدت الباحثة استمارة الاستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات ، إذ أعدت الباحثة مقياسا لقياس عدد من المتغيرات هذه الدراسة واعتمد في تحديد البعض الآخر على الدراسات النظرية .

وبعد أن تم إعداد فقرات الاستبانة قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من الذين لديهم خبرة في تصميم الاستبيانات وعدد من الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال، وفي ضوء نتائج التحليل وإخضاع الاستبانة لاختبارات الصدق أجريت التعديلات عليها بحيث أصبحت في صورتها النهائية وكما موضح في الملحق (1).

وقد تكونت الاستبانة من جزئين رئيسيين يركز الجزء الأول على المقاييس الرئيسة والفرعية الخاصة بنظم معلومات الاعمال إذ قسمت على اربعة ابعاد هي (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، والافراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات).

وحددت هذه الأبعاد اعتمادا على دراسة (الطائي، 2000) و(Stair&Reynolds,2003) و(ياسين، 2006) والتي من خلالها استوحيت الأسئلة المطروحة.

ويشمل الجزء الثاني من الاستمارة على عوامل النجاح الحرجة وتناولت ستة عوامل رئيسة هي(التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل فرق العمل، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة) وكانت الأسئلة لهذا الجزء من الاستمارة مستوحاة من (Esteves & Pastor, 2001) (Parmenter, 2009) (Chrusciel & Field,2003).

وفي جميع مقاييس الاستمارة تم استخدام مقياس (ليكرت) الخماسي بهدف من الباحثة للتوصل إلى بيانات تتسم بالدقة قدر المستطاع والجدول (1) يوضح متغيرات استمارة الاستبانة .

جدول (1) يوضح متغيرات استمارة الاستبانة.

تكرار	المتغيرات الأساسية	المتغيرات الرئيسة والفرعية	أرقام العناصر في الاستمارة
1	نظم معلومات الاعمال	الاجهزة والمعدات	4-1
		البرمجيات	9 -5
		الافراد المتخصصون	16 -10
		الشبكات والاتصالات	22 -17
2	عوامل النجاح الحرجة	التدريب والتعليم	27 -23
		مشاركة العاملين	34 -28
		تشكيل فرق العمل	40 -35
		الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير	48 -41
		دعم الإدارة العليا	58 -49
		إعادة الهندسة	68 -59

اختبار صدق الاستبانة وثباتها:

لغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها قامت الباحثة بإخضاع الاستبانة إلى عدد من الاختبارات قبل توزيعها وبعده، تمثلت هذه الاختبارات بما يأتي:

- **الاختبارات قبل توزيع استمارات الاستبانة**

أداة البحث

تطلب البحث استخدام مقياس لنظم معلومات الاعمال وعوامل النجاح الحرجة، حيث يعد المقياس من حيث ثباته ومدى صدقه من العناصر الأساسية لنجاح أية ظاهرة .

وفي ضوء ذلك أجريت الخطوات آلاتية لعملية البناء:

1- تحديد أسلوب صياغة الفقرات وأساسياتها

اعتمدت الباحثة في صياغة الفقرات على أسلوب (ليكرت) في تطوير المقياس وذلك للخصائص الكثيرة التي تميزه عن طرائق أخرى في البناء. (الملوك:1990،65).

2- صياغة فقرات الاستبانة

من خلال الاعتماد على الأسس الواردة في البحوث والدراسات العلمية حول تطوير المقاييس تمت صياغة (68) فقرة توزعت على النحو الأتي:

أولاً: نظم معلومات الاعمال (22) .

ثانياً: عوامل النجاح الحرجة (46).

- **صدق الفقرات**

1- قياس الصدق الظاهري:

بعد صياغة الفقرات وإعداد التعليمات الخاصة بها بصورتها الأولية ، عرض الاستبانة على عدد من السادة الخبراء في مجال العلوم الإدارية ، لغرض تقويمها والحكم على مدى صلاحياتها وإجراء التعديلات المناسبة من خلال الحذف أو التعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات ، تم الإبقاء على الفقرات التي حصلت على نسبة أتفاق المحكمين ما بين (85%-100%) إذ يشير (بلوم وآخرون ،1983)، إلى انه يمكن الاعتماد على موافقة آراء المحكمين بنسبة (75%) في مثل هذا النوع من الصدق. (بلوم ،آخرون،126،1983).

2- قياس الشمولية

تم اختبار قياس الشمولية في ضوء طرح العديد من الأسئلة على السادة المحكمين بشان شمولية أبعاد الاستبانة وعواملها وتمت في ضوء الأسئلة إعداد الاستبانة بعد إضافة أو تعديل بعض الفقرات.

3- قياس ثبات الاستبانة

لغرض قياس ثبات الاستبانة قامت الباحثة بإجراء تجربة استطلاعية, اذ تم إجراء التجربة الاستطلاعية على عينة متكونة من (14 أفراد) من العاملين في وزارة الداخلية

1. التعرف على ملاءمة الفقرات المعدة لهذا الغرض.
2. مدى وضوح الفقرات للمبحوث ودرجة الاستجابة.
3. حذف بعض العبارات غير الواضحة واستبدالها بعبارات واضحة.
4. احتساب زمن الإجابة والوقت الذي يستغرقه المبحوث في الإجابة على فقرات المقياس إذ تراوح الزمن بين (15-20) يوم.

5. التأكد من مدى وضوح تعليمات المقياس.

6. إعداد الصورة النهائية للفقرات قبل تحليلها إحصائياً.

- **الاختبارات بعد توزيع استمارة الاستبانة**

1-الحيادية: اهتمت الباحثة بمسألة ذات أهمية عالية عند توزيعها استمارة الاستبانة تمثلت بالحيادية وعدم تدخلها بإجابات أفراد العينة والتأثير بهم من أجل تحقيق الموضوعية وإعطاء الفرصة للمجيبين على الاستبانة للتعبير بصراحة عن رائيهم الحقيقي .

وبموجب ذلك فقد أعطي كل فرد من أفراد العينة الفترة الكافية والمتساوية للإجابة على الاستبانة، إذ منح افراد العينة مدة (10 أيام) للإجابة على الاستبانة، في حين انتظرت الباحثة فترة أطول لعدد من المجيبين رغبة منها في الحصول على الاستمارات الموزعة كافة .

2- التحليل الإحصائي للفقرات

من مواصفات المقياس الجيد هو إجراء عملية التحليل الإحصائي لفقراته لمعرفة قدرة الفقرات للتميز بين الأفراد الذين يحصلون على درجات عالية والذين يحصلون على درجات متدنية في المقياس نفسه لاستخراج القوة التميزية للفقرات.

وقد تم إجراء التحليل الإحصائي بطريقة:

معامل الاتساق الداخلي :

تم استخراج معامل الاتساق الداخلي للوصول إلى القوة التميزية للفقرة،إذ أن هذه الطريقة تقدم لنا مقياساً متجانساً في فقراته بحيث تقيس كل فقرة البعد نفسه والذي يقيس المقياس ككل،فضلاً عن إبراز الترابط بين فقرات المقياس.

أ- الاتساق الداخلي لنظم معلومات الاعمال

1- الاجهزة والمعدات: قيس الاتساق الداخلي للاجهزة والمعدات والمعتمد في استمارة الاستبانة وقد تبين وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة المعنوية والتي قربت من (0.7765) و (0.6014) مما يدل على الثبات والسريان لهذا البعد عند مستوى معنوية (0.05).

2-البرمجيات : اشارت النتائج المتعلقة بارتباطات فقرات البرمجيات وجود علاقة معنوية موجبة بين عناصر هذا البعد والتي قربت من (0 0.715) و (0.5943) عند مستوى معنوية (0.05) ، إن ظهور الارتباطات بشكل موجب ومعنوي لهذا المحور يدل على الثبات ويدل على وجود اتساق عال بين عناصر هذا البعد.

3- الافراد: تشير نتائج الاتساق الداخلي الخاص بالافراد إلى وجود مجموعة كبيرة من العلاقات الموجبة المعنوية لهذا البعد و التي قربت من (0.8141) و (0.7954) ، أن ظهور معظم الارتباطات بشكل موجب ومعنوي يدل على وجود علاقة بين عناصر هذا المحور .

4- الشبكات والاتصالات: تشير نتائج الاتساق الداخلي الخاص بالشبكات والاتصالات إلى وجود مجموعة كبيرة من العلاقات الموجبة المعنوية لهذا البعد و التي قربت من (0.7941) و (0.7154) ، أن ظهور معظم الارتباطات بشكل موجب ومعنوي يدل على وجود علاقة بين عناصر هذا المحور

وقد أظهر معامل كرونباخ ألفا أن (0.9184) درجة ارتباط العوامل مع بعضها بالنسبة لنظم معلومات الاعمال مما يدل على درجة الاتساق العالية للأبعاد.

ب. الاتساق الداخلي لعوامل النجاح الحرجة

1-التدريب والتعليم : توضح نتائج الاتساق الداخلي للتدريب والتعليم إلى وجود علاقة موجبة ومعنوية والتي قربت من (0.5660) و (0.4620) عند مستوى معنوية (0.05) ، إن ظهور الارتباطات جميعها بشكل موجب ومعنوي لهذا المتغير يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي.

2-مشاركة العاملين: تشير نتائج الاختبار الخاصة بهذه العامل إلى وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة والمعنوية والتي قربت من (0.7798) و (0.6153) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على وجود اتساق عالٍ لهذا المتغير.

3- فرق العمل: قيس الاتساق الداخلي لهذا العامل في استمارة الاستبانة وقد تبين وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة المعنوية والتي اقتربت من (0.7715) و (0.6608) مما يدل على وجود علاقة موجبة عند مستوى معنوية (0.05) يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي.

4-الجاهزية التنظيمية: يشير النتائج الخاصة بارتباطات هذا إلى وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة والتي قربت قيمتها من (0.8393) عند مستوى معنوية (0.05) وان ظهور معظم الارتباطات الموجبة يدل على الاتساق الداخلي العالي بين عناصر هذا المتغير.

إن ظهور الارتباطات جميعها بشكل موجب ومعنوي مما يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي.

5-دعم الادارة العليا : يشير النتائج الخاصة بارتباطات هذا إلى وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة والتي قربت قيمتها من (0.8254) عند مستوى معنوية (0.05) وان ظهور معظم الارتباطات الموجبة يدل على الاتساق الداخلي العالي بين عناصر هذا المتغير.

6- اعادة الهندسة يشير النتائج الخاصة بارتباطات هذا إلى وجود مجموعة كبيرة من الارتباطات الموجبة و التي قربت من (0.7953) و (0.7754) عند مستوى معنوية (0.05) وإن ظهور معظم الارتباطات الموجبة يدل على الاتساق الداخلي العالي بين عناصر هذا المتغير.

إن ظهور الارتباطات جميعها بشكل موجب ومعنوي مما يؤكد على الثبات والاتساق الداخلي.

كرونباخ ألفا أن (0.9218) درجة ارتباط العوامل مع بعضها عوامل النجاح الحرجة مما يدل على درجة الاتساق العالية للأبعاد .

ثالثاً: حدود الدراسة

أ. الحدود الزمانية:

تمت الدراسة خلال الفترة من1-6-2011 ،بالاعتماد على البيانات المتوفرة ومن ثم تم توزيع استمارات البحث وأجراء المقابلات خلال الأشهر 3-5-2011.

ب. الحدود المكانية

تمت الدراسة في وزارة الداخلية- عمان/ الأردن.

الوسائل الاحصائية

استخدمت مجموعة من الوسائل الاحصائية ضمن البرمجة الاحصائية الجاهزة للعلوم الاجتماعية SPSS من اجل التوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم اهداف الدراسة الحالية واختبار فرضياتها وتمثلت هذه الوسائل بالاتي:

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : استخدمت لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة وعرض النتائج الاولية ومناقشتها .

2- معامل الارتباط البسيط (بيرسون) : واستخدم لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات واختبار علاقة الارتباط مابين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

3- الانحدار البسيط : استخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع.

المبحث الثاني

تحليل البيانات

- مقدمة

يتضمن هذا المبحث تحليلاً تفصيلياً للبيانات ، وعرضاً للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ، ومن ثم تحليل ، ومناقشة النتائج ، وتحديد مدى الدلالة الإحصائية.

- وصف خصائص العينة

يبين هذا الجزء خصائص العينة من حيث النوع الإجتماعي، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. ويظهر جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية و الوظيفية.

جدول (2)

وصف أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	انثى	45	%16.48
	ذكر	228	%83.51
المؤهل العلمي	ثانوي فما دون	40	%14.65
	دبلوم	45	%16.48
	بكالوريوس	188	%68.86
المسمى الوظيفي	حاكم اداري	43	%15.75
	إداري	151	%55.31
	مبرمج	19	%6.95
	كاتب	34	%12.45
	طابع	26	%9.52

- توزيع أفراد العينة حسب النوع الإجتماعي:

يبين جدول رقم (2) أن ما نسبته (16.48%) من عينة الدارسة من الإناث، وما نسبته (83.51%) من الذكور، وهذا يدل على أن غالبية العاملين في الوزارة هم من الذكور.

- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (2) أن معظم أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريس فما فوق ونسبتهم (68.86%)، و أن هناك ما نسبته (16.48%) من حملة شهادة الدبلوم، وهذا يشير إلى توفر كوادر متعلمة و على درجة عالية وقادرة على استخدام نظم معلومات الأعمال وإدراك العوامل الحرجة لنجاح الوزارة.

- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

يبين جدول رقم(2) أن ما نسبته (15.75%) من عينة الدراسة التي خضعت استباناتهم للتحليل يعملون بمسمى حاكم إداري و (55.31%) يحملون مسمى إداري، وما نسبته (12.45%) مسماهم الوظيفي كاتب، وما نسبته (9.52%) بوظيفة طابع وأن وظيفة مبرمج احتلت أقل نسبة وهي (6.95%)، والباقي موزع على وظائف مختلفة وتبدوا هذه التركيبة للمسميات الوظيفية لعينة الدارسة طبيعية وتنسجم مع الهيكل التنظيمي المناسب حيث عادة ما تكون الإدارت العليا تمثل نسبة بسيطة مقارنة بالمسميات الوظيفية الدنيا.

- وصف متغيرات الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى تحليل و وصف متغيرات الدراسة(نظم معلومات الأعمال، وعوامل النجاح الحرجة)، و فيما يلي بيان كل متغير على حدا:

أولاً:نظم معلومات الأعمال

جاءت نتائج التحليل الإحصائي لهذا المتغير كالاتي:

1. الاجهزة والمعدات:

يبين جدول رقم(3) النتائج لكل فقرة من فقرات الجزء المتعلق بالاجهزة والمعدات.

جدول (3)

الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية ومستوى التطبيق للأجهزة والمعدات كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
1	تمتلك وزارة الداخلية تقنيات معلومات حديثة كالحاسوب وملحقاته(طابعات،اجهزة نسخ،ماسحات ضوئية،.....)	4.2555	.77535	1	مرتفعة
2	تستخدم وزارة الداخلية أجهزة الحاسوب لمعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات الخاصة بانشطة الوزارة	4.1606	.72358	2	مرتفعة
3	تستخدم وزارة الداخلية أجهزة الحاسوب وملحقاته لدعم عملية اتخاذ القرارات في الوزارة	4.0839	.83659	3	مرتفعة
4	تعتمد وزارة الداخلية على خطة متكاملة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته وبصورة مستمرة ودورية	4.0511	.84143	4	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.1533	.69946	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (3) الى أن متغير الأجهزة والمعدات قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1533) أي ما نسبته (83.06%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.69946)، وهو ما يشير على ان مستوى الأجهزة والمعدات في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، وقد تراوحت قيم الأوساط الحسابية لإجابات على فقرات هذا المتغير بين4.0511 - 4.2555 وهي اجمالاً مرتفعة، حيث حققت الفقرة (1) والتي مفادها " تمتلك وزارة الداخلية تقنيات معلومات حديثة كالحاسوب وملحقاته(طابعات،اجهزة نسخ،ماسحات ضوئية،.....)" حققت أعلى وسط حسابي وبلغ

(4.2555) ونسبته (85.11%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (4) و التي مفادها " تعتمد وزارة الداخلية على خطة متكاملة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته وبصورة مستمرة ودورية " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0511) ونسبته (81.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (2) والتي مفادها" تستخدم وزارة الداخلية أجهزة الحاسوب لمعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات الخاصة بانشطة الوزارة " وبإنحراف معياري قدره (.72358). في حين حققت الفقره(4) أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.84143).

و هذا يدل على إهتمام الوزارة بإمتلاك التقنيات الحديثة وتستخدمها لحفظ البيانات واسترجاع المعلومات بما يساهم في عملية اتخاذ القرار.

2. البرمجيات:

يبين الجدول رقم (4) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بالبرمجيات داخل وزارة الداخلية.

جدول (4)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى الدلالة للبرمجيات كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
5	تستخدم وزارة الداخلية البرمجيات التطبيقية الجاهزة لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية	4.1022	.84111	5	مرتفعة
6	تستخدم وزارة الداخلية برمجيات دعم نظم معلومات مساندة القرارات	4.3540	.74779	1	مرتفعة
7	تستخدم وزارة الداخلية برمجيات متخصصة لدعم نظم المعلومات الاستراتيجية	4.2080	.62647	2	مرتفعة
8	تعتمد وزارة الداخلية برمجيات خاصة بأنظمة المعلومات الخبيرة	4.1642	.71512	3	مرتفعة
9	تعمل وزارة الداخلية على تحديث البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الخاصة بالوزارة وحسب الحاجة	4.1314	.78742	4	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.1168	.69998	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (4) الى أن متغير البرمجيات قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1168) أي ما نسبته (82.34%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.69998)، وهو ما يشير على ان مستوى البرمجيات في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، وقد تراوحت قيم الأوساط الحسابية للإجابات على فقرات هذا المتغير بين 4.1022 -4.3540 وهي اجمالاً مرتفعة، حيث حققت الفقرة (6) والتي مفادها " تستخدم وزارة الداخلية برمجيات دعم نظم معلومات مساندة القرارات" أعلى وسط حسابي وبلغ (4.3540) ونسبته (87.08%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (5) و التي مفادها " تستخدم وزارة الداخلية البرمجيات التطبيقية الجاهزة لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.1022) ونسبته (82.%) من مساحة المقياس الكلي.

أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (7) والتي مفادها" تستخدم وزارة الداخلية برمجيات متخصصة لدعم نظم المعلومات الاستراتيجية " وبإنحراف معياري قدره (.62647). في حين حققت الفقره(5) أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.84111).

مما يدل على أن الوزارة تستخدم برمجيات دعم نظم معلومات مساندة القرارات و تستخدم البرمجيات التطبيقية الجاهزة لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية.

3. الأفراد المتخصصون (التقنيون والمستفيدون) :

يبين جدول رقم (5) النتائج لكل فقرة من فقرات الجزء المتعلق بالأفراد المتخصصون التقنيون والمستفيدون.

جدول (5)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى توفر الأفراد المتخصصون التقنيون والمستفيدون كما يراها العاملين في الوزارة.

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
10	يساهم المتخصصون التقنيون في وزارة الداخلية مع الإدارة في شراء البرامجيات الحديثة.	4.1642	.76940	2	مرتفعة
11	يشارك المستفيدون من نظم المعلومات في اقتناء البرمجيات المطلوبة لنظم معلومات منظمة الاعمال.	4.1569	.78037	3	مرتفعة
12	تهتم وزارة الداخلية بتدريب الأفراد العاملين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات لاكتساب الخبرات والمهارات المطلوبة	4.0693	.79762	6	مرتفعة
13	تشجع وزارة الداخلية المستفيدون من نظم المعلومات على اكتسابهم الخبرات والمهارات لتطوير تطبيقاتهم.	4.1314	.76859	4	مرتفعة
14	تشجع وزارة الداخلية تدريب المتخصصون في مجال البرمجيات بهدف تحليل وتصميم نظم المعلومات	4.1277	.79497	5	مرتفعة
15	تهتم وزارة الداخلية باختيار أفضل الخبرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات	4.0474	.81736	7	مرتفعة
16	تعاني وزارة الداخلية صعوبة في الحفاظ على الكوادر المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات	4.2774	.72354	1	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.2208	.63156	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (5) الى أن متغير الأفراد المتخصصون قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.2208) أي ما نسبته (84.42%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.63156)، وهو ما يشير على ان مستوى الأفراد المتخصصون في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (16) والتي مفادها " تعاني وزارة الداخلية صعوبة في الحفاظ على الكوادر المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات " أعلى وسط حسابي وبلغ (4.2774) ونسبته (85.5%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (15) و التي مفادها " تهتم وزارة الداخلية باختيار أفضل الخبرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0474) ونسبته (81.%) من مساحة المقياس الكلي.

أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (16) وبإنحراف معياري قدره (.72354). في حين حققت الفقره (15) أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.81736).

مما يدل على أن الوزارة تعاني من صعوبة في الحفاظ على على الكوادر المتخصصة في مجال تقنية المعلومات إضافة إلى عدم إهتما م الوزارة بالجانب التدريبي للمتخصصين في مجال تحليل وتصميم النظم ولا على صعيد المستفيدين من نظم المعلومات.

4. الاتصالات والشبكات:

يبين جدول رقم (6) النتائج لكل فقرة من فقرات الجزء المتعلق بالاتصالات والشبكات.

جدول (6)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى تطبيق الاتصالات والشبكات كما يراها العاملين في الوزارة.

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
17	تمتلك وزارة الداخلية وسائل اتصالات حديثة(فاكس وبريد الكتروني وبريد صوتي، والاجتماعات عن بعد)	4.1606	.68188	2	مرتفعة
18	يتوافر في وزارة الداخلية عناصر البنى التحتية للاتصالات من (أجهزة، وبرمجيات، وأفراد متخصصين)	4.0657	.76751	5	مرتفعة
19	تتابع وزارة الداخلية اقتناء تقنيات الاتصالات الحديثة بشكل مستمر (كالانترنت وتطبيقاته)	4.0839	.74389	4	مرتفعة
20	ترتبط الحاسبات في وزارة الداخلية بشبكة اتصالات داخلية (LAN)	4.1934	.79085	1	مرتفعة
21	ترتبط نظم معلومات وزارة الداخلية بشبكة الانترنت	4.1241	.75053	3	مرتفعة
22	تعتمد وزارة الداخلية على الشبكات الالكترونية (الإنترانت، والإكسترانت)	4.1606	.84934	2	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.1606	.64744	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (6) الى أن متغير الأتصالات والشبكات قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1606) أي ما نسبته (83.21%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.64744)، وهو ما يشير على

ان مستوى الأتصالات والشبكات في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (20) والتي مفادها " ترتبط الحاسبات في وزارة الداخلية بشبكة اتصالات داخلية (LAN)" أعلى وسط حسابي وبلغ (4.1934) ونسبته (83.9%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (18) و التي مفادها يتوافر في وزارة الداخلية عناصر البنى التحتية للاتصالات من (أجهزة، وبرمجيات، وأفراد متخصصين) " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0657) ونسبته (81.3%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (17) والتي مفادها " تمتلك وزارة الداخلية وسائل اتصالات حديثة(فاكسن وبريد الكترونين وبريد صوتي، والاجتماعات عن بعد)" وبإنحراف معياري قدره (.68188) في حين حققت الفقره (20) أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.84934).

مما يدل على أن الحاسبات في وزارة الداخلية ترتبط بشبكة اتصالات داخلية (LAN) و تمتلك وسائل اتصالات حديثة.

ويبين جدول رقم (7) النتائج لكل من العناصر الأساسية المتعلقة بمتغير نظم معلومات الأعمال .

جدول رقم(7)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى الدلالة لمتغير نظم معلومات الأعمال كاملاً وعناصره الأساسية.

الرقم	عناصر المتغير	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
1	الأجهزة والمعدات	4.1533	.69946	3	مرتفعة
2	البرمجيات	4.1168	.69998	4	مرتفعة
3	الأفراد المتخصصون (التقنيون والمستفيدون)	4.2208	.63156	1	مرتفعة
4	الاتصالات والشبكات	4.1606	.64744	2	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.2080	.71263	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (7) الى أن متغيرنظم معلومات الأعمال قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.2080) أي ما نسبته (84.16%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.71263)، وهو ما يشير إلى أن مستوى نظم معلومات الأعمال في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حقق العنصر "الأفراد المتخصصون" أعلى وسط حسابي وبلغ (4.2208) ونسبته (84.4%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن عنصر البرمجيات حقق أدنى وسط حسابي و البالغ (4.1168) ونسبته (82.3%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققه عنصر الأفراد المتخصصون وبإنحراف معياري قدره (.63156) في حين حقق عنصر البرمجيات أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.69998).

ثانياً: عوامل النجاح الحرجة

جاءت نتائج التحليل الإحصائي لهذا المتغير كالآتي:

1. التدريب والتعليم:

يبين الجدول رقم (8) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بالتدريت والتعليم داخل الوزارة.

جدول رقم(8)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى التطبيق للتدريب والتعليم كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
23	تعتبر برامج التدريب في وزارة الداخلية هادفة وموجهة لتحقيق غايات لحل المشاكل وإكساب العاملين مهارات تطبيق إستراتيجية	4.2409	.78936	1	مرتفعة
24	يشمل التدريب في وزارة الداخلية جميع الفئات والقطاعات ولا يقتصر على فئة معينة	4.1752	.72017	3	مرتفعة
25	تعمل وزارة الداخلية على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد في تطوير الأداء والجودة بشكل منتظم ومستمر	4.1058	.83410	5	مرتفعة

26	تشجع وزارة الداخلية المبدعين من الموظفين وتفتح الفرص التعليمية أمامهم	4.1788	.71159	2	مرتفعة
27	تخضع عملية التدريب في وزارة الداخلية للتقييم ومعرفة نتائجها سلبية أم ايجابية بشكل مستمر	4.1642	.72529	4	مرتفعة
المؤشر الكلي		4.2026	.62020	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (8) الى أن متغير التدريب والتعليم حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.2026) أي ما نسبته (84.1%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.62020)، وهو ما يشير على ان مستوى الأفراد المتخصصون في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (23) والتي مفادها " تعتبر برامج التدريب في وزارة الداخلية هادفة وموجهة لتحقيق غايات لحل المشاكل وإكساب العاملين مهارات تطبيق إستراتيجية " أعلى وسط حسابي وبلغ (4.2409) ونسبته (84.8%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (25) و التي مفادها " تعمل وزارة الداخلية على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد في تطوير الأداء والجودة بشكل منتظم ومستمر " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.1058) ونسبته (82.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (26) والتي مفادها " تشجع وزارة الداخلية المبدعين من الموظفين وتفتح الفرص التعليمية أمامهم" وبإنحراف معياري قدره (.71159) في حين حققت الفقره (25) أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.83410).

مما يدل على أن الوزارة تشجع المبدعين من الموظفين وتفتح الفرص التعليمية أمامهم.

2. مشاركة العاملين

يبين الجدول رقم (9) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بمشاركة العاملين في الوزارة.

جدول (9)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى التطبيق لمشاركة العاملين كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
28	الجودة مسؤولية الجميع ومشاركة العاملين أحد الأركان الأساسية لتحسين جودة الاداء.	4.1460	.77545	2	مرتفعة
29	تقوم الإدارة العليا في وزارة الداخلية بإشراك العاملين في عملية صناعة القرار.	4.0474	.79923	7	مرتفعة
30	تشجع الإدارة العليا على تفعيل مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم.	4.1022	.83236	5	مرتفعة
31	تعمل الإدارة العليا في الوزارة على بيان أهمية المعلومات الواردة من العاملين من أجل تحقيق الرشد في القرارات.	4.0803	.78966	6	مرتفعة
32	تشجع الإدارة العليا في الوزارة تفويض وتوزيع الصلاحيات.	4.1095	.78146	4	مرتفعة
33	يشجع المدراء في الوزارة سياسة الباب المفتوح.	4.1204	.80526	3	مرتفعة
34	تشجع الإدارة العاملين لتقديم مقترحاتهم، وتمنح المتميزين في هذا المجال المكافآت والحوافز.	4.1606	.82749	1	مرتفعة
المؤشر الكلي		4.1533	.67140	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (9) الى أن مشاركة العاملين حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1533) أي ما نسبته (83.1%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (,67140)، وهو ما يشير إلى ان مستوى مشاركة العاملين في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (34) والتي مفادها " تشجع الإدارة العاملين لتقديم مقترحاتهم، وتمنح المتميزين في هذا المجال المكافآت والحوافز " أعلى وسط حسابي ويبلغ (4.1606) ونسبته (83.2%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (29) و التي مفادها " تقوم الإدارة العليا في وزارة الداخلية بإشراك

العاملين في عملية صناعة القرار " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0474) ونسبته (81.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفراد العينة فقد حققته الفقرة رقم (28) والتي مفادها " الجودة مسؤولية الجميع ومشاركة العاملين أحد الأركان الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة " وبإنحراف معياري قدره (77545.) في حين حققت الفقره (30) والتي مفادها " تشجع الإدارة العليا على تفعيل مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم" أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (83236.).

مما يدل على أن الإدارة تشجع العاملين في الوزارة على تقديم مقترحاتهم، كما يشجع المدراء فيها سياسة الباب المفتوح.

3. تشكيل فرق العمل

يبين الجدول رقم (10) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بتشكيل فرق العمل داخل الوزارة.

جدول (10)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى التطبيق لتشكيل فرق العمل كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
35	تحرص وزارة الداخلية على تشكيل فرق العمل.	4.1058	.78430	1	مرتفعة
36	تختار الوزارة أعضاء فرق العمل بشكل يسمح بضمان الفعالية، والتماسك بين الأعضاء.	4.0693	.80675	3	مرتفعة
37	توجد أهداف واضحة لفرق العمل المشكلة.	4.0620	.80280	4	مرتفعة
38	يتم تحديد أدوار أعضاء فرق العمل في الوزارة بشكل واضح.	4.0949	.81993	2	مرتفعة
39	تتوافق أهداف فرق العمل مع أهداف الوزارة.	4.0511	.79671	5	مرتفعة
40	يتم تقييم أداء فرق العمل بصورة منتظمة.	4.0474	.82183	6	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.0766	.68578	-----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (10) الى أن مشاركة العاملين حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.0766) أي ما نسبته (81.5%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.68578)، وهو ما يشير إلى ان مستوى مشاركة العاملين في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (35) والتي مفادها " تحرص وزارة الداخلية على تشكيل فرق العمل " أعلى وسط حسابي وبلغ (4.1606) ونسبته (83.2%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (29) و التي مفادها " تقوم الإدارة العليا في وزارة الداخلية بإشراك العاملين في عملية صناعة القرار " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0474) ونسبته (81.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفراد العينة فقد حققته الفقرة رقم (28) والتي مفادها " الجودة مسؤولية الجميع ومشاركة العاملين أحد الأركان الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة " وبإنحراف معياري قدره (.77545) في حين حققت الفقره (30) والتي مفادها " تشجع الإدارة العليا على تفعيل مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم" أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.83236).

وهذا دليل على حرص الوزارة على تشكيل فرق العمل اللازمة لاتمام عملها، كما يتم تحديد أدوار أعضاء فرق العمل بشكل واضح.

4. الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير

يبين الجدول رقم (11) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بالجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير داخل الوزارة.

جدول رقم (11)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى التطبيق للجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
41	يمتلك الأفراد العاملون في وزارة الداخلية فهم واضح لأهداف عملية التغيير وغاياتها	4.1861	.78798	1	مرتفعة
42	تتميز أهداف عملية التغيير بقابلية التحقق	4.1314	.81486	4	مرتفعة
43	هناك تحديد واضح للأفراد المرشحين للمشاركة بعملية التغيير	4.1642	.73032	3	مرتفعة
44	تتمتع وزارة الداخلية بقابلية كبيرة على استخدام تكنولوجيا جديدة	4.1788	.82150	2	مرتفعة
45	تتمتع وزارة الداخلية بقابلية كبيرة على التحول نحو نشاطات جديدة	4.0438	.84618	6	مرتفعة
46	تسود الوزارة اتجاهات ايجابية تجاه أجراء التغيير	4.0292	.91341	7	مرتفعة
47	تتوافر في الوزارة مؤشرات ايجابية على سرعة قبول التغيير	4.0219	.88095	8	مرتفعة
48	هناك قناعة بأهمية التغيير في زيادة فاعلية وكفاءة الوزارة	4.0474	.86947	5	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.1478	.67331	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (11) الى أن الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1478) أي ما نسبته (83.06%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.67331)، وهو ما يشير إلى ان مستوى الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، وقد تراوحت قيم الأوساط الحسابية لإجابات على فقرات هذا المتغير بين 4.0219 - 4.1861 وهي اجمالاً مرتفعة، حيث حققت الفقرة (41) والتي مفادها " يمتلك الأفراد العاملون في وزارة الداخلية فهم واضح لأهداف عملية التغيير وغاياتها " حققت أعلى وسط حسابي وبلغ (4.1861) ونسبته (83.72%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (47) و التي مفادها " تتوافر في الوزارة مؤشرات ايجابية على سرعة قبول التغيير " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0219) ونسبته (80.43.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في

6. إعادة الهندسة

يبين الجدول رقم (13) إجابات عينة الدراسة عن الجزء المتعلق بإعادة الهندسة داخل الوزارة.

جدول رقم (13)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى التطبيق لإعادة الهندسة كما يراها العاملين في الوزارة

الرقم	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
59	يتم وضع خطط عملية للتطوير بصورة مستمرة	4.0401	.86562	9	مرتفعة
60	يتم إجراء مراجعة شاملة للخدمات المقدمة من قبل الوزارة	4.1062	.79502	6	مرتفعة
62	تسعى الوزارة إلى تبسيط أساليب ونماذج العمل المستخدمة	4.1533	.78344	3	مرتفعة
63	يتم وضع خطط لإعادة توزيع الموارد المختلفة في الوزارة من مالية وبشرية وغيرها	4.1825	.79115	1	مرتفعة
64	تسعى الوزارة إلى التحرر من الروتين من أجل مواجهة الحالات الطارئة	4.0693	.88056	8	مرتفعة
65	يتم إعادة النظر بمديريات وأقسام الوزارة (فصل، إلغاء، دمج)	4.0876	.83402	7	مرتفعة
66	يتم العمل على توحيد إجراءات العمل المتقاربة في الوزارة	4.1168	.86075	4	مرتفعة
67	يتم العمل على إعادة هيكلة وظائف الوزارة وبما يقلل وقت إنجاز الخدمة	4.1752	.76458	2	مرتفعة
68	يتم العمل على تحديث وتوفير التقنيات والأجهزة الحديثة في الوزارة	4.1095	.80910	5	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.1350	.66300	----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (13) الى أن متغير إعادة الهندسة قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.1350) أي ما نسبته (82.7%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.66300)، وهو ما يشير إلى ان مستوى إعادة الهندسة في الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حققت الفقرة (63) والتي مفادها " يتم وضع خطط لإعادة توزيع الموارد المختلفة في الوزارة من

مالية وبشرية وغيرها " حققت أعلى وسط حسابي وبلغ (4.1825) ونسبته (83.65%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن الفقرة (59) و التي مفادها " ت يتم وضع خطط عملية للتطوير بصورة مستمرة " حققت أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0401) ونسبته (80.8.%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفرا العينة فقد حققته الفقرة رقم (67) والتي مفادها" يتم العمل على إعادة هيكلة وظائف الوزارة وبما يقلل وقت إنجاز الخدمة " وبإنحراف معياري قدره (76458.) في حين حققت الفقرة (64) والتي مفادها " تسعى الوزارة إلى التحرر من الروتين من أجل مواجهة الحالات الطارئة " أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (88056.).

مما يدل على أن الوزارة تقوم بوضع خطط لإعادة توزيع الموارد المالية والبشرية، كما أنها تسعى لتبسيط نماذج العمل المستخدمة.

يبين جدول رقم (14) النتائج لكل من العناصر المتعلقة بمتغير عوامل النجاح الحرجة .

جدول رقم (14)

الأوساط الحسابية و الإنحرافات المعيارية والاهمية النسبية و مستوى الدلالة لمتغير عوامل النجاح الحرجة كاملاً وعناصره الأساسية.

الرقم	عناصر المتغير	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة
1	التدريب والتعليم	4.2026	.62020	1	مرتفعة
2	مشاركة العاملين	4.1533	.67140	2	مرتفعة
3	تشكيل فرق العمل	4.0766	.68578	5	مرتفعة
4	الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير	4.1478	.67331	3	مرتفعة
5	دعم الإدارة العليا	4.0766	.67366	5	مرتفعة
6	إعادة الهندسة	4.1350	.66300	4	مرتفعة
	المؤشر الكلي	4.2044	.66176	-----	مرتفعة

يشير الجدول رقم (14) الى أن متغير عوامل النجاح الحرجة قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4.2044) أي ما نسبته (84.1%) من المقياس الكلي، وبإنحراف معياري قدره (.66176)، وهو ما يشير إلى ان مستوى عوامل النجاح الحرجة الوزارة مرتفع مقارنة بالوسط المعياري (3) وذلك حسب وجهة نظر افراد العينة، حيث حقق عنصر التدريب والتعليم أعلى وسط حسابي وبلغ (4.2026) ونسبته (84.05%) من مساحة المقياس الكلي، في حين أن عنصري تشكيل فرق العمل ودعم الإدارة العليا حقق أدنى وسط حسابي و البالغ (4.0766) ونسبته (81.5%) من مساحة المقياس الكلي. أما أدنى تشتت في إجابات أفراد العينة فقد حققه عنصر التدريب والتعليم وبإنحراف معياري قدره (.62020) في حين حقق عنصر تشكيل فرق العمل أعلى تشتت في الإجابات وبإنحراف معياري قدره (.68578).

المبحث الثالث

إختبار الفرضيات

لغرض التعرف على طبيعة علاقة الارتباط والاثر مابين المتغير المستقل و المتغير المعتمد في المنظمة عينة الدراسة .سوف نتحقق من مدى صحة الأنموذج الافتراضي للدراسة وفقاً لبعض الأدوات والأساليب الإحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة وكما يأتي:

أولا : تحليل علاقات الارتباط :

تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى اختبار معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة في المنظمات المبحوثة بالاعتماد على قيم معامل الارتباط البسيط واختبار معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة، وقد كانت نتائج الاختبار كالاتي:

الجدول (15)

مصفوفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات نظم معلومات الاعمال وعوامل النجاح الحرجة

نظم معلومات الاعمال	التدريب والتعليم	مشاركة العاملين	تشكيل فرق العمل	الجاهزية للتعامل مع التغيير	دعم الإدارة العليا	إعادة الهندسة	المؤشر الكلي
الاجهزة	0.580*	0.537*	0.592*	0.562*	0.507*	0.563*	0.626*
البرمجيات	0.578*	0.502*	0.571*	0.595*	0.562*	0.552*	0.607*
الافراد	0.610*	0.466*	0.517*	0.552*	0.535*	0.506*	0.593*
الاتصالات والشبكات	0.617*	0.516*	0.616*	0.624*	0.564*	0.549*	0.592*
	0.756*	0.558*	0.577*	0.565*	0.552*	0.745*	0.6610*

* معنوي عند مستوى 0.05

يشير الجدول الى وجود علاقات ارتباط معنوية مابين عناصر نظم معلومات الأعمال عوامل النجاح الحرجة وذلك على المستوى الجزئي والكلي وذلك يظهر من خلال قيم معامل الارتباط التي يتضمنها الجدول والتي سجلت جميعها قيم ارتباط طردية معنوية وهو مايفيد بقبول فرضية الدراسة الرئيسة الاولى التي تتضمن وجود علاقات تاثير معنوية مابين عناصر نظم معلومات الاعمال وعوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة .

ثانياً: تحليل علاقات الأثر بين المتغيرات:

استكمالاً للمعالجات المنهجية لفرضيات الدراسة سوف نتناول في هذا المحور تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وهو ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية حيث تم اختبار هذه العلاقة واظهر التحليل النتائج التالية :-

1.تأثير نظم معلومات الاعمال في التدريب والتعليم .

جدول (16)

أثر نظم معلومات الاعمال في التدريب والتعليم

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.912	.176		10.882	.000
	.544	.041	.625	13.217	.000

يوضح الجدول رقم (16) أن نظم معلومات الأعمال تمارس تاثيراً معنوياً في التدريب والتطوير كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. كما ويوضح الجدول (17) والخاص بتحليل التباين

من أن الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (174.682) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الأنموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2=.391). إذ يشير هذا إلى قدرة المتغير المستقل على تفسير (39.1%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (60.9%) من المتغيرات لم يتضمنها الأنموذج الحالي، وأنها تعود إلى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة .

جدول (17)

تحليل التباين لانموذج التاثير بين نظم معلومات الاعمال والتدريب والعليم

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	41.065	1	41.065	174.682	.000
Residual	63.943	272	.235		
Total	105.008	273			

R^2= .391　　　R^2(adj)= .389

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال والتدريب والتطوير .

2. تأثير نظم معلومات الاعمال في مشاركة العاملين .

جدول (18)

أثر نظم معلومات الأعمال في مشاركة العاملين

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2.180	.211		10.310	.000
	.469	.050	.498	9.464	.000

يوضح الجدول (18) أن نظم معلومات الأعمال تمارس تأثيراً معنوياً في مشاركة العاملين كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . كما ويوضح الجدول (19) والخاص بتحليل التباين من ان الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (89.572) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الأنموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2= .248). اذ يشير هذا الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (24.8%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (75.2%)من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي ،وانها تعود الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة .

جدول (19)

تحليل التباين لانموذج التاثير بين نظم معلومات الأعمال مشاركة العاملين

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	30.486	1	30.486	89.572	.000
Residual	92.576	272	.340		
Total	123.062	273			

R^2= .248 R^2(adj)= .245

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال ومشاركة العاملين ولكن درجة التاثير منخفضة نسبياً الى حد ما.

3 تأثير نظم معلومات الاعمال في تشكيل فرق العمل .

جدول (20)

أثر نظم معلومات الأعمال في تشكيل فرق العمل

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.660	200		8.307	.000
	.574	.047	.597	12.269	.000

يوضح الجدول (20) ان نظم معلومات الاعمال تمارس تاثيراً معنوياً في تشكيل فرق العمل كاحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . كما ويوضح الجدول (21) والخاص بتحليل التباين من ان الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (150.516) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الأنموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2= .356). اذ يشير هذا الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (35.6%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (64.4%)من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي ،وانها تعود الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة .

جدول (21)

تحليل التباين لانموذج التاثير بين نظم معلومات الاعمال وتشكيل فرق العمل

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	45.738	1	45.738	150.516	.000
Residual	82.356	272	.304		
Total	123.391	273			

R^2= .356 R^2(adj)= .354

بناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال وتشكيل فرق العمل ولكن درجة التاثير منخفضة نسبياً الى حد ما.

4- تأثير نظم معلومات الاعمال في الجاهزية التنظيمية .

جدول (22)

أثر نظم معلومات الأعمال في الجاهزية التنظيمية

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.771	.196		9.035	.000
	.565	.046	.598	12.303	.000

يوضح الجدول (22) ان نظم معلومات الاعمال تمارس تاثيراً معنوياً في الجاهزية التنظيمية كاحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . كما ويوضح الجدول (23) والخاص بتحليل التباين

من ان الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (151.365) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الانموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2=.358). اذ يشير هذا الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (35.8%)من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (64.2%)من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي ،وانها تعود الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة .

جدول (23)

تحليل التباين لأنموذج التأثير بين نظم معلومات الأعمال و الجاهزية التنظيمية

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	44.249	1	44.249	151.365	.000
Residual	79.515	272	.340	.292	
Total	123.764	273			

R^2= .358 R^2(adj)= .355

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال والجاهزية التنظيمية ولكن درجة التاثير منخفضة نسبياً الى حد ما.

5- تأثير نظم معلومات الاعمال في دعم الادارة العليا .

جدول (24)

أثر نظم معلومات الأعمال في دعم الإدارة العليا

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.940	.206		9.404	.000
	.508	.048	.537	10.499	.000

يوضح الجدول (24) ان نظم معلومات الاعمال تمارس تأثيراً معنوياً في دعم الادارة العليا كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . كما ويوضح الجدول (25) والخاص بتحليل التباين من ان الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (110.232) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الانموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2= .288). اذ يشير هذا الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (28.8%)من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (71.2%)من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي ،وانها تعود الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة .

جدول (25)

تحليل التباين لانموذج التاثير بين نظم معلومات الاعمال ودعم الادارة العليا

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	35.729	1	35.729	110.232	.000
Residual	88.162	272	.324		.000
Total	123.891	273	.537		.000

R^2= .288 R^2(adj)= .286

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال ودعم الادارة العليا ولكن درجة التاثير منخفضة نسبياً الى حد ما.

6- تأثير نظم معلومات الاعمال في اعادة هندسة الاعمال .

جدول (26)

أثر نظم معلومات الأعمال في إعادة هندسة الأعمال

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	T	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.880	.179		9.552	.000
	.536	.046	.576	11.623	.000

يوضح الجدول (26) أن نظم معلومات الأعمال تمارس تاثيراً معنوياً في اعادة هندسة الاعمال كاحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . كما ويوضح الجدول (27) والخاص بتحليل التباين من أن الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (135.085) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت القدرة التفسيرية لهذا الأنموذج منخفضة نسبياً وفقاً لقيمة (R^2= .332). اذ يشير هذا الى قدرة المتغير المستقل على تفسير (33.2%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد . وان نحو (66.8%) من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي ، وأنها تعود الى متغيرات عشوائية لايمكن السيطرة عليها والتي لم تدخل ضمن متغيرات الدراسة.

جدول (27)

تحليل التباين لانموذج التاثير بين نظم معلومات الأعمال وإعادة هندسة الأعمال

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	39.821	1	39.821	135.085	.000
Residual	80.182	272	.295		
Total	120.004	273			

R^2= .332　　R^2(adj)= .329

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود تاثير معنوي بين نظم معلومات الاعمال واعادة هندسة الاعمال ولكن درجة التاثير منخفضة نسبياً الى حد ما.

إن ما ذهبنا اليه يؤشر لنا قبول جميع الفرضيات الفرعية المدرجة تحت الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها ان هناك علاقة تاثير معنوية بين نظم معلومات الاعمال وعوامل النجاح الحرجة . وأظهرت نتائج تحليل علاقات التاثير والتباين لهذه الفرضية مايأتي:-

جدول (28)

العلاقة التأثيرية بين نظم معلومات الأعمال وعوامل النجاح الحرجة

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	t	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.621	.180		8.992	.000
	.614	.042	.661	14.528	.000

جدول (29)

تحليل التباين لنظم معلومات الأعمال وعوامل النجاح الحرجة

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	.Sig
Regression	52.236	1	52.236	211.056	.000
Residual	67.319	272	.247		
Total	119.555	273			

R^2= .437 R^2(adj)= .435

يشير الجدول (28) الى ان هناك علاقة تأثير معنوية بين نظم معلومات الأعمال وعوامل النجاح الحرجة.

والجدول رقم (29) يبين لنا معنوية أنموذج التاثير وفقاً لتحليل التباين الذي يقودنا الى قبول الفرضية الرئيسة الثانية . اذ بلغت قيمة (F=211.056) المحسوبة تحت مستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1,272). فهي اكبر من القيمة الجدولية الا ان معامل التحديد الذي يعبر عن قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة على تفسير التغيرات في المتغير المعتمد جاءت قيمته منخفضة نسبياً حيث بلغت (R^2=.437) .وهذا يعني ان (43.7%) من المتغيرات المستقلة فسرت التغييرات التي تطرأ على عوامل النجاح الحرجة . في حين أن نحو(56.3%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لايمكن السيطرة عليها .

ثالثاً: المتغيرات الاكثر اهمية:

إن ما ذهبنا اليه سابقاً يدعونا الى تحديد المتغيرات الأكثر أهمية في تأشير علاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين المتغيرات المستقلة حيث يؤشر لنا الجدول (30) المتغيرات التي ساهمت في إغناء نتائج الدراسة . والمتغيرات االمستبعدة التي ليس لها تأثير يذكر. وفقاً لنتائج الإنحدار المتدرج .

فقد تبين لنا أن البرمجيات إحتلت الأهمية الأولى والأكبر من بين المتغيرات الأخرى يليها بعد ذلك الأفراد. فقد تم استخدام اسلوب الانحدار المتدرج Stepwise– Regression لبيان أي المتغيرات أكثر أهمية من حيث التاثير في عوامل النجاح الحرجة وقد أدخل في المرحلة الأولى البرمجيات التي فسرت لوحدها (51.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد .

فضلاً عن نتائج اختبار F حيث بلغت القيم المحسوبة (175.72) وهي اكبر من قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (1,272) وعند مستوى معنوي (0.05).

وجاء في المرحلة الثانية الافراد لتفسير (52%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد. كما بلغت قيمة F المحسوبة (126.68) وهي اكبر من قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (1,272) ومستوى معنوية (0.05).مشيراً بذلك على نحو واسع الى انحدار معنوي في تفسير العلاقة التاثير.

جدول (30): معامل الارتباط للمتغيرات الأكثر أهمية

MODEL	R	R^2	F
البرمجيات	0.718	0.516	175.72
الافراد	0.726	0.520	126.68

وبملاحظة نتائج تحليل الانحدار المتدرج الموضحة بالجدول ادناه نجد ان الاجهزة والمعدات والشبكات والاتصالات استبعدت من التحليل لعدم تاثيرها معنوياً في عوامل النجاح الحرجة.

جدول (31)

تحليل التباين لانموذج الانحدار المتدرج للمتغيرات الاكثر اهمية

	Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
البرمجيات	Regression	46.924	1	46.924	175.729	0.000
	Residual	72.631	272	0.267		
	Total	119.555	273			
الافراد	Regression	61.653	2	20.551	95.830	0.000
	Residual	57.902	271	0.214		
	Total	119.555	273			

$R^2 (adj) X_3 = R^2 (adj) X_2 =$

واخيراً فان معطيات الجدول (31) توضح العلاقة التاثيرية بين البرمجيات والافراد وعوامل النجاح الحرجة وكما تشير معطيات هذا الجدول بان قيمة t لهذه المتغيرات معنوية عند مستوى ($P<0.05$) .

كما وتوضح معطيات الجدول ذاته الاهمية النسبية للمتغيرات الداخلة في نموذج الانحدار المتدرج نلاحظ معاملات الانحدار الجزئية (Beta) نجد ان البرمجيات بلغت قيمتها (0.115)، الافراد بلغت(0.368).

جدول(32)

قيم اختبار t للمتغيرات الاكثر اهمية (البرمجيات والافراد)

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	T	.Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 Constant	1.743	0.188		9.254	0.00
البرمجيات	0.593	0.045	0.626	13.256	0.00
Constant 2	1.142	0.195		5.866	0.000
البرمجيات	0.393	0.053	0.115	7.773	0.000
الافراد	0.348	0.052	0.368	6.896	0.000

الفصل الرابع

النتائج و التوصيات

بعد التعمق في الإطار النظري وما تضمنه من أدبيات عرضت الدراسة محاولة منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسة والفرعية كما وردت في أنموذج الدراسة. وبناءً على ما تم التوصل اليه من نتائج من خلال مناقشة و تحليل البيانات و متغيرات الدراسة وإجراء العمليات الإحصائية المناسبة عليها ، و اختبار الفرضيات و إستخراج النتائج، يعرض الفصل الحالي اهم الاستنتاجات والتوصيات التي قدمتها الدراسة، والتي جاءت كالآتي .

أولاً:النتائج

من خلال نتائج الدراسة يمكننا استخلاص النتائج النظرية والتطبيقية الآتية :

1. تساهم نظم معلومات الأعمال في تحقيق إستغلال أمثل للبيانات مما يؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات وتخطيط وتنظيم الأعمال بشكل جيد.
2. تساهم نظم معلومات الأعمال في تحقيق التكامل في البيانات بنظرة شمولية حول وظائف المنظمة وتوفير المعلومات الحرجة بالنسبة للمنظمة التي بدورها تسهم في تحديد عوامل النجاح الحرجة للمنظمة مما يقلل احتمال الأزدواج في الجهود .
3. تعتبر كل من طريقة عوامل النجاح الحرجة ونظم معلومات الأعمال هامة لنجاح المنظمة وتحقيق أدائها بفاعلية وذلك مما لعوامل النجاح الحرجة مساهمة أساسية في تحديد احتياجات الإدارة العليا من المعلومات بما يفيد في تخطيط نظم معلومات الأعمال والتي بدورها تعتبر مكون هام لتطوير الميزة التنافسية.
4. يوجد علاقات ارتباط معنوية مابين عناصر نظم معلومات الأعمال (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) وعوامل النجاح الحرجة بعناصرها

(التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل فرق العمل، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة) وذلك على المستوى الجزئي والكلي وذلك يظهر حيث سجلت جميعها قيم ارتباط طردية معنوية.

5. يوجد علاقة تأثير معنوية بين نظم معلومات الأعمال بعناصرها (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والأفراد المتخصصون، والشبكات والاتصالات) وعوامل النجاح الحرجة بعناصرها (التدريب والتعليم، ومشاركة العاملين، وتشكيل فرق العمل، والجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير، ودعم الإدارة العليا، وإعادة الهندسة) حيث أن نظم معلومات الأعمال قادرة على تفسير (%43.7) من التغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد (عوامل النجاح الحرجة) حيث بلغت (R^2=.437).
6. أن نظم معلومات الأعمال تمارس تأثيراً معنوياً في التدريب والتطوير كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. حيث أن الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (174.682) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05). حيث تعتبر نظم معلومات الأعمال قادرة على تفسير (%39.1) من الاختلافات الحاصلة في التدريب والتطوير.
7. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم معلومات الأعمال تمارس تؤثر معنوياً في مشاركة العاملين كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. حيث أن الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (89.572) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). كما وتؤثر نظم معلومات الأعمال بما قدرة (%24.8) من الاختلافات الحاصلة في مشاركة العالمين.
8. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم معلومات الأعمال بعناصرها المختلفة تمارس تأثيراً معنوياً في تشكيل فرق العمل كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة . وفقاً لقيمة F المحسوبة

والتي بلغت (150.516) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت نظم معلومات الأعمال قادرة على تفسير (35.6%) من الاختلافات الحاصلة في تشكيل الفريق.

9. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم معلومات الأعمال تمارس تأثيراً معنوياً في الجاهزية التنظيمية كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (151.365) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وأن نظم معلومات الأعمال قادرة على تفسير (35.8%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد .

10. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم معلومات الأعمال تمارس تأثيراً معنوياً في دعم الإدارة العليا كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (110.232) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت قدرة نظم معلومات الأعمال على تفسير (28.8%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد .

11. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم معلومات الأعمال تمارس تأثيراً معنوياً في إعادة هندسة الأعمال كأحد عوامل النجاح الحرجة في المنظمة المبحوثة. وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (135.085) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,272). وكانت قدرة نظم معلومات الأعمال على تفسير (33.2%) من الاختلافات الحاصلة في متغير إعادة الهندسة.

12. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة تأثير معنوية بين نظم معلومات الأعمال وعوامل النجاح الحرجة. إذ بلغت قيمة (F=211.056) المحسوبة تحت مستوى معنوية (0.05). وكانت قدرة نظم معلومات الأعمال بعناصره المجتمعة على تفسير (43.7%) التغيرات في عوامل النجاح

الحرجة كمتغير تابع في حين أن نحو(56.3%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها.

13. إحتلت البرمجيات كعنصر من عناصر المتغير المستقل (نظم معلومات الأعمال) الأهمية الأولى والأكبر من بين المتغيرات الأخرى يليها بعد ذلك الأفراد من حيث التأثير في عوامل النجاح الحرجة.

ثانياً:التوصيات

في ضوء النتائج السابقة التي توصلت إليها الباحثة ، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. ضرورة اعتماد وزارة الداخلية الاعتماد على خطة متكاملة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته وبصورة مستمرة ودورية.
2. زيادة اهتمام الوزارة باستخدام البرمجيات التطبيقية الجاهزة (مثل التطبيقات الخاصة بإدارة الموارد البشرية) وذلك لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية وزيادة كفاءة الأداء وفعالية النتائج المتحققة منه.
3. زيادة اهتمام الوزارة "باختيار أفضل الخبرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات ضمن كادر العاملين فيها، وبتدريب الأفراد العاملين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات لإكسابهم الخبرات والمهارات المطلوبة ".
4. العمل على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات بما يسهم في تطوير الأداء والجودة بشكل منتظم ومستمر، وزيادة برامج التدريب الحالية ومراعاة مناسبة مضمونها مع مجالات عمل الموظفين والسعي لتحديث معرفة العاملين بالمستجدات التقنية للرفع من سوية عملهم.
5. زيادة وتفعيل مشاركة العاملين مع الإدارة العليا في عملية صنع القرار.

- الحسنية، سليم، نظم المعلومات الإدارية، (1998)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحيدري، مشير حازم، نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني، (2008)، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان_ الأردن.
- خشبة، محمد، نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا، (1987)، دار الاشعاع، القاهرة.
- الديودجي، عبد الآله ، 1996، البرمجيات صناعة مهملة عربيا، مجلة ابحاث الحاسوب، المجلد1، العدد صفر، عمان-الاردن.
- الراوي، حكمت احمد .نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة ،ط1،(1997)، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان_الأردن.
- الزعبي، حسن علي، اثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق التفوق التنافسي،(1999)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد_ العراق.
- الزعبي، حسن علي، نظم المعلومات الاستراتيجية، الطبعة الاولى، (2005)، دار وائل للنشر، عمان_ الأردن.
- زكر، ربيع علي، أثر توافر مكونات نظم معلومات الأعمال في عمليات التعلم المنظمي: دراسة لآراء عينة من مديري منظمات مختارة في محافظة نينوى ،(2006)، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، العراق.

- الزهيري، مروة عبد الكريم، دور عوامل النجاح الحرجة وسلوك المواطنة التنظيمية في الحد من الانهيار التنظيم: دراسة استطلاعية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية، (2010)، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
- السامرائي ،إيمان فاضل والزعبي ،هيثم محمد ،نظم المعلومات الإدارية، ط1،(2004)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان _ الأردن.
- سليمان، محمود، مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي: للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، (2007)، رسالة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان_ الأردن.
- السيد، سمير إسماعيل، نظم ماكينة الأعمال المكتبية، مكتبة عين شمس، القاهرة– مصر.
- الشلبي، فراس سليمان، فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام: دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، (2005)، رسالة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- الصباغ، عماد ،مدخل لتحليل وتصميم نظم معلومات الأعمال،ط1،(2000)، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان_ الأردن.
- الصيرفي، محمد ،نظم المعلومات الإدارية،ط1،(2005) ،مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية_ مصر، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة _مصر.
- الضمور، فيروز،أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، (2003)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا،الجامعة الأردنية،عمان_الأردن.

- الطاهر، أسمهان ومنصور، إبراهيم،متطلبات مشاركة المعرفة و المعوقات التي تواجة تطبيقها في شركات الاتصالات الاردنية، المؤتمر الثالث (إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة)، (2009)،جامعة العلوم التطبيقية،عمان_الأردن.
- طرطاره، سهيل الياس، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان_الأردن.
- عبد الهادي، محمد فتحي، وبوعزة، عبد المجيد صالح،" المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات "،المجلة العربية للمعلومات، المجلد السادس، العدد الثاني، (1995).
- عبيدات، محمد و محمد أبو نصار، وعقيلة مبيضين، منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات)2003، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان_ الأردن.
- عقيل، إميل، استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية: دراسة حالة، (1996)، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- غراب، كامل السيد وحجازي، فاديه محمد، نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري،ط1، (1999)، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ،مصر.
- غنيم، ماهر، دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرار في بلديات قطاع غزة بفلسطين، (2004)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة_ فسطين.
- قاسم، عبد الرزاق محمد، 2004، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- القاصي، فؤاد، "نظم المعلومات واتخاذ القرارات في الدول العربية"، الإدارة العامة، العدد 42، (يوليو/1984).

- قدور، رسلي و ياسين،سعد،" نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة"المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية،مجلد6،عدد1،(2006).
- قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط5، (2009)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان_ الأردن.
- قنديلجي ،عامر و الجنابي، علاء الدين ، أنواع نظم معلومات الأعمال (2011/4/25، www.minshawi.com)
- القواسمة، فريد، عوامل النجاح الحرجة لإدارة التغيير في شركات الاتصالات في الأردن،(2005)، رسالة دكتوراه فلسفة في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ، (2006)، المنصورة للنشر، مصر.
- ملكاوي، حيدر، آثار نظم المعلومات المحوسبة على مجالات الأعمال الإدارية والطبية: دراسة حالة على مدينة الحسين الطبية، (2004)، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، اربد_ الأردن.
- هامويلسون، ك. وبوركو، هـ. وج. آمي، ترجمة د. شوقي سالم، نظم وشبكات المعلومات: السمات العامة لتصميم وتخطيط النظم الإعلامية للمديرين ومتخذي القرار ومحللي النظم، ط2، (1986)، دار البحوث العلمية للنشر والتوزيع، الكويت.
- ياسين، سعد غالب، 1998، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الاولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

المراجع الأجنبية

- Abukhadeegeh, Mohammed, (2008), A Decision Support System for E-Banking Adoption in Jordan: Critical Success Factors Perspective, Master of Computer Information System Thesis, the Middle East University for graduated Studies, Amman _ Jordan.
- Allen, David, Kern, Thomas & Havenhand, Mark,(2002) ERP Critical Success Factors: an exploration of the contextual factors in public sector institutions, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Alter, Steven, (1999), Information systems: A Management Perspective, 3rd ed. Addison Wesley. Educational Publishers. Inc. U.S.A .
- Auruškeviˇcien˙e, Vilt˙e & Šalˇciuvien˙e, Laura & Kazlauskait˙e, R¯uta & Trifanovas, Andrius , A Comparison Between Recent and rospective Critical Success Factors in Lithuanian Printing Industry.
- Barrett, H., Balloun, J. and Weinstein, A., 2005, Success Factors for Organizational Performance: Comparing Business Services, Health Care, and Education. SAM Advanced Management Journal .
- Bocij, Paul, Dave Chaffey, A. Greasley and S. Hickie,(1999), Business Information Systems: Technology, Development and Management. Financial Times Pitman, London.

- Bramble, Laura,How to Write Critical Success Factors, www.ehow.com, May/2011.
- Busch Jp. Jj. G. Strater J.R.F.R,(1979), Information Systems: Theory and practice, Hamilton Publishing Co.
- Caralli, R., (2004), The Critical Success Factor Method: Establishing a Foundation for Enterprise Security Management. Carnegie Mellon Software Engineering Institute. July 2004.
- Chaffey, Dave, & Wood Steve (2005), Business Information Management: Improving Using Information Systems, Harlow England: Pearson Education Limited.
- Chrusciel, Donald & Field, Dennis, W., (2003), From Critical Success Factors into Criteria for Performance Excellence – An Organizational Change Strategy, Jornal of Industrial Technology, Number4, August–October.
- Cooper, Larry,2010,CSF's, KPI's, Metrics, Outcomes and Benefits, February, DITY Weekly Newsletter.
- Curtis, Graham,(1995) Business Information Systems: Analysis, Design and Practice, 2nd , Addison Wesley Publishing Co., Inc., U.K.
- Curtis, Graham,(1998) Business Information Systems: Analysis, Design and Practice, third edition , Addison Wesley, London.

- De Sousa, José, Definition and Analysis of Critical Success Factors for ERP.
- Dietrich, J. Anderas & Timm, J. Ingo & Kirn, Stefan, 2003, Implications of Mass Customization on Business Information Systems, (www.tzi.ed/).
- Esteves, José & Pastor, Joan, (2001), Analysis of Critical Success Factors Relevance Along SAP Implementation Phases, Seventh Americas Conference on Information Systems.Feigenbaum, Eric,2011, The Advantages of Critical Success Factors, March.
- Foster, Jinnene, What Are the Benefits of Critical Success.www.soyouwanna.com , March,2011
- George Morris Centre OSP. NC Office of State Personal,28/3/2008 .
- Gooch, Martin, (2005), Drivers, Benefits and Critical Success Factors of Developing Closely-Aligned Agri-Food Value Chains, Research Associate – Value Chains George Morris Centre.
- Hag, Stephen & Baltzen, Paige & Phillps, Amy, (2008), Business Driven Technology, Mc Graw- Hill Companies, Inc, New York.
- Hodge, B & Anthony, W., (1979), Organization Theory, Boston Allyn & Bacon Inc.
- Hunger, J. David & Wheelen, Thomas L. (1996), Strategic Management, 5th, Addison- Wesly Publishing Co., U.S.A.

- Implementation Projects, Doctor of Philosophy in the Lenguatges i Sistemes Informàtics Thesis, Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona, Spain.
- Al-Kaabi, Reem Nasser, (2009), Critical Success Factors in e-government implementation in Kingdom of Bahrain, Doctor of Philosophy in Management of Information Systems Thesis, the Arab Academy: for Banking Financial Sciences, Amman _ Jordan.
- Kanter, Jerome,(1972),Management- Oriented Management Information System, Prentic Hal,. Inc., New Yourk.
- Laudon Kenneth C, & Laudon Jane P,(1996), Management Information Systems : Organization and Technology,4th , Prentic Hall International. Inc., New Yourk.
- Laudon, Kenneth C. & Jane P. Laudon ,(2000), Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise, Sixth edition, Prentice Hall, New Jersey .
- Lucas, Heny, Jr.,(1982), Information Systems: Concepts for Management, New York, Mc Graw – Hill.
- Marshall ,Garry j.(1984), Beginners Guide to Information Technology : Newnes Technical Books, London.

- Mansi, Ibrahim, (2009), Critical Success Factors For Achieving Performance Excellence: Technology Change of Jordan Telecom Group, Doctoral Thesis, Arab Academy for Banking and Financial Sciences, Amman_ Jordan.
- Martin ,Merle, P.,(1995), Analysis And Design of Business Information Systems, Prentic- Hall, New Jersey.
- National Archives of Australia, (2006), Functional Specifications for recordkeeping Functionality in Business Information Systems Software, published at "www.naa.gov.au/recordkeeping/er/bis/specifications.html".
- AL Omoush, Khaled, S., (2008), The Critical Success Factors and Outcomes of Web- Based Supply Chain Collaration: An Empirical Study of Jordanian Manufacturing Firme, Doctor of Philosophy in Management of Information Systems Thesis, the Arab Academy: for Banking Financial Sciences, Amman _ Jordan.
- Parker Charles, and Case, Thomas, (1993), Management Information System : Strategy and Action, 2nd ed. Mitche, McGraw-Hill.
- Parmenter, David, Finding your organization's critical success factors, www.davidparmenter.com, 2009.
- Rockart John F., 1979, Chief executives define their own data needs, Harvard Business Review.

- Rockart, J. and Bullen, C.V, (1981, A primer on critical success factors. Center for Information Systems Research Working. Sloan School of Management, MIT, Cambridge, Massachusetts.
- Al Saka, Yasmin, H.,(2008), Critical Factors Affecting the Software Export Industry Success: The Case of Jordan, Doctor of Philosophy in Management of Information Systems Thesis, the Arab Academy: for Banking Financial Sciences, Amman _ Jordan.
- Seetharaman, A., Sreenivasan, J., & Boon, P. L. (2006). Critical success factors of total quality management. Quality & Quantity, 40, 675–695.41 European Journal of Economics, Finance And Administrative Sciences .
- Sohn, Changsoo, 2000, How Information Systems Provide Competitive Advantage: An Organizational Learning Perspective, (www.1capes.gov.br/).
- Strair, Ralph, Reynolds, George & Chesney, Thomas,(2008), Principles of Business Information Systems, Cengage Learning, London.
- Tibar,Aiki, (2002), Critical Success Factors and information needs in Estonian industry, Information Research, Vol. 7 No. 4, July 2002, http://informationr.net/ir/7-4/paper138.html.

Websites:

www.coursework4you.co.uk, March, 2011.

http://www.londoninternational.ac.uk/, March,2011.

www.moi.gov.jo, March/ 2011.

www.performancesolutions.nc.gov, March, 2011.

www.soyouwanna.com , March,2011.

http://www.scribd.com/doc/28701021/Chapter-1-Paul-Beynon-Davies-Business-Information-Systems-Latest-Edition, , March,2011.

www.iugzaza.edu.ps/ara/research/, March, 2011.

www.davidparmenter.com, May, 2011.

www.davidparmenter.com, May, 2011.

www.ehow.com, May/2011.

http://www.flint.umich.edu/~weli/courses/bus181/notes/chapter2.pdf, May/2011.

http://rapidbi.com/created/criticalsuccessfactors/, May, 2011.

الملاحق

ملحق رقم(1):الاستبانة

ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميل/ة . . . المحترم،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نضع بين أيديكم هذه الإستبانة والتي نأمل تعبئتها بإبداء رأيكم بدقة وموضوعية.

علماً بأن الغرض من الإستبانة هو إجراء الدراسة بعنوان/

"نظم معلومات الأعمال وأثرها في تحديد عوامل النجاح الحرجة: دراسة حالة وزارة الداخلية في المملكة الأردنية الهاشمية"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بإدارة الأعمال من جامعة البلقاء التطبيقية.

لهذا يرجي التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة وذلك بإبداء رأيكم لكل عبارة من عبارات الإستبانة بما ترونه مناسبا، بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

شاكرة لكم حسن تعاونكم، وتفضلكم بإعطائي من وقتكم الثمين، مؤكدةً على أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

يرجى وضع إشارة (X)أمام الإجابة المناسبة :

أولاً: البيانات الشخصية

♦ الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

♦ العمر:

30 سنة فأقل ☐ من 31- 40 سنة ☐ من 41- 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

♦ المؤهل العلمي:

ثانوية عامة ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

♦ المسمى الوظيفي:

طابع ☐ كاتب ☐ إداري ☐ حاكم إداري ☐

أولاً: مكونات نظم معلومات الاعمال

- **الأجهزة والمعدات:** وهي تضم كل الوسائل والمواد المادية المستخدمة في معالجة البيانات مثل الحاسوب وملحقاته.

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	تمتلك وزارة الداخلية تقنيات معلومات حديثة كالحاسوب وملحقاته(طابعات،اجهزة نسخ،ماسحات ضوئية،.....)					
2	تستخدم وزارة الداخلية أجهزة الحاسوب لمعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات الخاصة بانشطة الوزارة.					
3	تستخدم وزارة الداخلية أجهزة الحاسوب وملحقاته لدعم عملية اتخاذ القرارات في الوزارة.					
4	تعتمد وزارة الداخلية على خطة متكاملة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته وبصورة مستمرة ودورية.					

- **البرمجيات:** وهي تضم مجموعة التعليمات والايعازات التي تقوم بتشغيل الحاسوب وملحقاته، بالاضافة إلى التعليمات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها الى معلومات.

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
5	تستخدم وزارة الداخلية البرمجيات التطبيقية الجاهزة لأداء الأنشطة الإدارية و/أو الفنية.					
6	تستخدم وزارة الداخلية برمجيات دعم نظم معلومات مساندة القرارات					
7	تستخدم وزارة الداخلية برمجيات متخصصة لدعم نظم المعلومات الاستراتيجية.					
8	تعتمد وزارة الداخلية برمجيات خاصة بأنظمة المعلومات الخبيرة.					
9	تعمل وزارة الداخلية على تحديث البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الخاصة بالوزارة وحسب الحاجة					

ج- **الأفراد المتخصصون (التقنيون والمستفيدون)**: وهم الافراد الذين يطورون انظمة المعلومات مثل (مصممي ومحللي النظم، المبرمجين، مشغلي الحاسوب،....)، بالاضافة الى الافراد المستفيدون من مخرجات نظم المعلومات مثل(المدراء، المحاسبين، المهندسين،....).

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
10	يساهم المتخصصون التقنيون في وزارة الداخلية مع الإدارة في شراء البرامجيات الحديثة.					
11	يشارك المستفيدون من نظم المعلومات في اقتناء البرمجيات المطلوبة لنظم معلومات منظمة الاعمال.					
12	تهتم وزارة الداخلية بتدريب الأفراد العاملين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات لاكتساب الخبرات والمهارات المطلوبة					
13	تشجع وزارة الداخلية المستفيدون من نظم المعلومات على اكتسابهم الخبرات والمهارات لتطوير تطبيقاتهم.					
14	تشجع وزارة الداخلية تدريب المتخصصون في مجال البرمجيات بهدف تحليل وتصميم نظم المعلومات.					
15	تهتم وزارة الداخلية باختيار أفضل الخبرات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات.					
16	تعاني وزارة الداخلية صعوبة في الحفاظ على الكوادر المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات.					

د- **الاتصالات والشبكات**: وهي عبارة عن اتصال مجموعة من اجهزة الحاسوب والتي تسمح المشاركة بالبيانات والمعلومات على نحو متزامن.

الرقم	العبارات		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
17	تمتلك وزارة الداخلية وسائل اتصالات حديثة:	فاكس					
		بريد الكتروني					
		بريد صوتي					
		اجتماعات عن بعد					

18	يتوافر في وزارة الداخلية عناصر البنى التحتية للاتصالات:	أجهزة					
		برمجيات					
		أفراد متخصصون					
19	تتابع وزارة الداخلية اقتناء تقنيات الاتصالات الحديثة بشكل مستمر (كالانترنت وتطبيقاته).						
20	ترتبط الحاسبات في وزارة الداخلية بشبكة اتصالات داخلية (LAN).						
21	ترتبط نظم معلومات وزارة الداخلية بشبكة الانترنت.						
22	تعتمد وزارة الداخلية على الشبكات الالكترونية:	الداخلية (انترانت)					
		الخارجية (اكسترانت)					

ثانياً: عناصر عوامل النجاح الحرجة

أ- التدريب والتعليم

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
23	تعتبر برامج التدريب في وزارة الداخلية هادفة وموجهة لتحقيق غايات لحل المشاكل وإكساب العاملين المهارات اللازمة لاداء اعماهم					
24	يشمل التدريب في وزارة الداخلية جميع الفئات والقطاعات ولا يقتصر على فئة معينة					
25	تعمل وزارة الداخلية على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد في تطوير الأداء بشكل منتظم ومستمر					
26	تشجع وزارة الداخلية المبدعين من الموظفين وتفتح الفرص التعليمية أمامهم					
27	تخضع عملية التدريب في وزارة الداخلية للتقييم ومعرفة نتائجها سلبية أم ايجابية بشكل مستمر					

ب-مشاركة العاملين

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
28	الجودة مسؤولية الجميع ومشاركة العاملين أحد الأركان الأساسية لتحسين جودة الاداء.					
29	تقوم الإدارة العليا في وزارة الداخلية بإشراك العاملين في عملية صناعة القرار.					
30	تشجع الإدارة العليا على تفعيل مشاركة العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم.					
31	تعمل الإدارة العليا في الوزارة على بيان أهمية المعلومات الواردة من العاملين من أجل تحقيق الرشد في القرارات.					
32	تشجع الإدارة العليا في الوزارة تفويض وتوزيع الصلاحيات.					
33	يشجع المدراء في الوزارة سياسة الباب المفتوح.					
34	تشجع الإدارة العاملين لتقديم مقترحاتهم، وتمنح المتميزين في هذا المجال المكافآت والحوافز.					

ت-تشكيل فرق العمل

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
35	تحرص وزارة الداخلية على تشكيل فرق العمل.					
36	تختار الوزارة أعضاء فرق العمل بشكل يسمح بضمان الفعالية، والتماسك بين الأعضاء.					
37	توجد أهداف واضحة لفرق العمل المشكلة.					
38	يتم تحديد أدوار أعضاء فرق العمل في الوزارة بشكل واضح.					

39	تتوافق أهداف فرق العمل مع أهداف الوزارة.					
40	يتم تقييم أداء فرق العمل بصورة منتظمة.					

ث- الجاهزية التنظيمية للتعامل مع التغيير

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
41	يمتلك الأفراد العاملون في وزارة الداخلية فهم واضح لأهداف عملية التغيير وغاياتها					
42	تتميز أهداف عملية التغيير بقابلية التحقق					
43	هناك تحديد واضح للأفراد المرشحين للمشاركة بعملية التغيير					
44	تتمتع وزارة الداخلية بقابلية كبيرة على استخدام تكنولوجيا جديدة					
45	تتمتع وزارة الداخلية بقابلية كبيرة على التحول نحو نشاطات جديدة					
46	تسود الوزارة اتجاهات ايجابية تجاه أجراء التغيير					
47	تتوافر في الوزارة مؤشرات ايجابية على سرعة قبول التغيير					
48	هناك قناعة بأهمية التغيير في زيادة فاعلية وكفاءة الوزارة					

ج- دعم الإدارة العليا

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
49	تعتمد الإدارة العليا في وزارة الداخلية سياسة واضحة ومحددة بأهداف معينة.					
50	تتابع الإدارة العليا في الوزارة مراحل تنفيذالمهام والانشطة بشكل مستمر.					
51	تلتزم الإدارة العليا في الوزارة بتوفير المستلزمات المادية والمالي والبشرية التي تساعد على تقديم خدمة ذات جودة عالية.					
52	تهتم الإدارة العليا في الوزارة بوضع مؤشرات واضحة ومقاييس نوعية وكمية لضبط العمليات الداخلية.					
53	تشارك الإدارة العليا موظفي الوزارة في .					
54	تتم مراجعة القضاياالمختلفة في اجتماعات الإدارة العليا.					
55	تهتم الإدارة العليا بتطبيق المعايير الاساسية في مختلف المستويات الإدارية بدرجة عالية.					
56	تشترك الإدارة العليا في جميع أنشطة الوزارة.					
57	تهتم الإدارة العليا بمراقبة ومتابعة مستوى جودة الخدمات والعمليات.					
58	تحرص الإدارة العليا على تحقيق معايير الأداء بكفاءة وفعالية.					

ح- إعادة الهندسة

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة
59	يتم وضع خطط عملية للتطوير بصورة مستمرة.					
60	يتم إجراء مراجعة شاملة للخدمات المقدمة من قبل الوزارة.					
62	تسعى الوزارة إلى تبسيط أساليب ونماذج العمل المستخدمة					
63	يتم وضع خطط لإعادة توزيع الموارد المختلفة في الوزارة من مالية وبشرية وغيرها.					
64	تسعى الوزارة إلى التحرر من الروتين من أجل مواجهة الحالات الطارئة					
65	يتم إعادة النظر بمديريات وأقسام الوزارة (فصل، إلغاء، دمج)					
66	يتم العمل على توحيد إجراءات العمل المتقاربة في الوزارة.					
67	يتم العمل على إعادة هيكلة وظائف الوزارة وبما يقلل وقت إنجاز الخدمة.					
68	يتم العمل على تحديث وتوفير التقنيات والأجهزة الحديثة في الوزارة.					

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرتبة العلمية	الاسم	الجامعة
أستاذ دكتور	أكثم عبد المجيد الصرايرة	البلقاء التطبيقية
أستاذ مشارك	أحمد زكريا صيام	البلقاء التطبيقية
استاذ مساعد	خالد بني محمد بني حمدان	العلوم التطبيقية
استاذ مساعد	مازن كمال قطيشات	البلقاء التطبيقية
استاذ مساعد	ماجدة احمد ابو زنط	البلقاء التطبيقية
أستاذ مساعد	محمد عطوة المعايطة	البلقاء التطبيقية
خبير احصائي	اكرم مسلم الشواورة	دائرة الاحصاءات العامة



Abstract

Business Information Systems And It's Effect On Determine Of Critical Success Factors
Case study : Ministry of Interior

By:
Rana Abd El- Qader Isma'il Al- Tawara

Supervisor:
Dr. Feras Suliman Al-Shalabi
Assistant Professor

This study aimed to identify the business information systems and it's impact in determining the critical success factors in the Ministry of Interior of the Hashemite Kingdom of Jordan,

The analytical descriptive method has been used in this study, by distributing a questionnaire commensurate with the purposes of this study enjoying acceptance and stability. Business information systems has been tested through four main dimensions (hardware & equipment, software, specialized Persones , communications and networks), whereas sharing of knowledge was tested through six main dimensions (training and education, participation of workers, The formation of task forces, organizational readiness to deal with change, top management support & re-engineering).

The questionnaire was distributed over (315) employees of Ministry's center which accounts (331) However, (287) questionnaires were returned whereas (14) questionnaires were excluded for incompleting answering all its questions or not being suitable for analysis, bringing the total number of questionnaires suitable for analysis to (273) questionnaires with a rate of (86.66) of the total questionnaires distributed.

The study ended up with a range of theoretical and practical results, the most important of which were:

1. Business information systems help in achieving the optimum exploitation of the data, thereby reducing the time taken in decision-making , planning and organization of work properly.
2. Business information systems, contributes to the achievement of data integration in a comprehensive view about the functions of the organization and provide critical information for an organization that in turn contribute to the identification of critical success factors of the organization, which reduces the risk of duplication of efforts.
3. Both the method of critical success factors and business information systems important to the success of the organization the organization their performance their performance so that the critical success factors essential contribution in identifying the top managements needs of information,which useful in planning business information systems business information systems an important component an important component competitive advantage.
4. Ther are Significant correlation connections between the elements of business information systems (hardware & equipment, software, specialized Persones , communications and networks) and Critical Success Factors with it's elements (hardware & equipment, software, specialized Persones , communications and networks) at the micro level and macro- andit shows where the values of all recorded significantpositive correlation link.
5. Ther are Significant correlation connections between the elements of business information systems (hardware & equipment, software, specialized Persones , communications and networks) and Critical Success Factors with it's elements (hardware & equipment, software, specialized Persones , communications and networks) ,whereas business information systems able to interpret (%43.7) of the changes in the the dependent variable whereas R^{2}= .437.
6. Occupied the software as a component of the independent variable Business Information Systems, the first and most important of the variables, , followed after that by specialized Persones in terms of impact on Critical Success Factors.